



Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat

Tampereen kaupunki
Sosiaali- ja terveyslautakunta
PL 487
33101 Tampere

kirjaamo@tampere.fi

Valvontapäätös

Asia Tampereen kaupungin neuvolatoiminta

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto on ottanut valvontaansa Tampereen kaupungin neuvolapalvelut 1.10.2021 saapuneen epäkohtailmoituksen perusteella, koskien Hervannan neuvolaa. Ilmoituksessa ilmaistaan huoli asiakasturvallisuudesta, asiakkaiden haastavien tilanteiden edellyttämästä erityisosaamisesta ja henkilökunnan puutteellisesta perehdyttämisestä sekä henkilöstön riittävydestä asiakaskunnan suhteen. Ilmoituksen mukaan alueella korostuvat ulkomaalaistaustaiset perheet, ja siten maahanmuuttajatyö edellyttää erityisosaamista. Ilmoituksessa kuvataan, että Tampereen neuvoloihin (ml. Hervanta) ei rekrytoida, vaikka ilmoituksen mukaan innokkaita opiskelijoita olisi tarjolla. Ilmoituksessa kerrotaan lisäksi, että harjoittelujaksolla olevaa opiskelijaa on käytetty työvoimana. Henkilökunta on huolestunut myös työ- ja asiakastilojen kunnosta ja ilmanvaihdosta, mm. lääkärin vastaanottohuoneen ja asiakas WC:n kattojen kautta valuu sadesäällä vettä lattialle, ja rakennuksessa on käytännöllisesti katsoen olematon ilmanvaihto.

Aluehallintovirasto on pyytänyt 16.6.2022 Tampereen kaupungilta selvitystä asiassa.

Selvitykset

Tampereen sosiaali- ja terveyslautakunnan, allekirjoittajana apulaispormestari Johanna Loukaskorpi, 15.8.2022 antama selvitys, jonka liitteenä ovat



- Kaakon aluetiimi 12.1.2022,
- Hervannan neuvolasta perhekeskukseksi,
- Perhepalvelupiste ja
- Palaveri Hervannan neuvolassa 10.5.2022.

Kuuleminen

15.8.2022 toimitetun selvityksen mukaan Hervannan neuvolan haasteet on tunnistettu ja ratkaisuja niihin on etsitty eri tavoin. Hervannan neuvolassa tiedetään olevan kuormittavuustekijöitä ja selvityksen perusteella kuormittavuus huomioiden työntekijöitä tarvittaisiin vielä enemmänkin kuin 10, mutta tilojen rajallisuuden vuoksi tämä ei olisi mahdollista. Asian käsittelyn aikana aluehallintovirastoon on 9.11.2022 saapunut uusi tilanteen kriisiytymistä kuvaava henkilökunnan ilmoitus. Sen mukaan tilanne Hervannan neuvolassa on kriisiytynyt, ja henkilökunnan resurssin ja saamansa tuen vähyyden vuoksi henkilökunnalla on iso huoli potilasturvallisuudesta.

Aluehallintovirasto on 18.11.2022 varannut Tampereen kaupungille mahdollisuuden tulla kuulluksi hallintolain (434/2003) 34 §:n mukaisesti ja mahdollisuuden antaa asiassa kirjallisen selityksen ennen valvonta-asian ratkaisemista. Vastineessa on pyydetty arviota asiakas-/ potilasturvallisuuden ja hoidon laadun tilanteesta Tampereen neuvoloissa, ja näistä erityisesti Hervannan neuvolassa, selvityksessä tunnistettujen haasteiden ratkaisussa onnistumista, palveluiden laadun ja potilasturvallisuuden varmistamista, henkilöstön määrän vaikutusta asiakaskunnan tarpeisiin ja henkilökunnan kuormittuneisuuteen sekä neuvola-asetuksen 338/2011 mukaisten määräaikaistarkastusten toteutumista.

Vastineen kuulemiseen on antanut apulaispormestari Johanna Loukas-korpi ja asian on valmistellut palvelujohtaja Maria Päivänen.



ALUEHALLINTOVIRASTON RATKAISU JA PERUSTELUT

Ratkaisu Aluehallintovirasto kiinnittää Tampereen kaupungin huomiota neuvolatoiminnan riittävien voimavarojen ja terveydenhuollon ammattihenkilömäärän varaamiseen terveydenhuollon palvelujen tarvetta vastaavaksi terveydenhuoltolain 4 §:n mukaisesti.

Aluehallintovirasto kiinnittää Tampereen kaupungin huomioita siihen, että neuvolan määräaikaisten tarkastusten tulee kaikilta osin toteutua terveydenhuoltolain 15 §:n mukaisesti.

Asia ei anna aluehallintovirastolle aihetta enempään. Valvontasian käsittely päättyy aluehallintovirastossa.

Perustelut

Sovelletut oikeusohjeet

Terveydenhuoltolain (1326/2010) 4 §:n perusteella kunnan on osoitettava riittävästi voimavaroja kunnan peruspalvelujen valtionosuuden perusteena olevaan terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen sekä terveydenhuollon palveluihin. Terveydenhuollon toimeenpanoon kuuluvia tehtäviä varten kunnan käytettävissä on oltava riittävästi terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Kunnan terveydenhuollosta vastaavan henkilöstön rakenteen ja määrän on vastattava alueen väestön terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen sekä terveydenhuollon palvelujen tarvetta. Edelleen kunnan on huolehdittava terveydenhuoltolain 10 §:n 2 momentin mukaisesti vastuullaan olevin asukkaiden palvelujen järjestämisestä ja saatavuudesta yhdenvertaisesti koko alueellaan.

Terveydenhuoltolain 15 §:n 1 momentin mukaan kunnan on järjestettävä alueensa raskaana olevien naisten, lasta odottavien perheiden sekä alle oppivelvollisuusikäisten lasten ja heidän perheidensä neuvolapalvelut. Pykälän 2 momentin 2 kohdan mukaan neuvolapalveluihin kuuluvat lapsen terveen kasvun, kehityksen ja hyvinvoinnin edistäminen sekä seuranta ensimmäisen ikävuoden aikana keskimäärin kuukauden välein ja sen jälkeen vuosittain sekä yksilöllisen tarpeen mukaisesti.



Valtioneuvoston neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta antaman asetuksen (338/2011) 5 §:n mukaan kunnan on järjestettävä määräaikaisia terveystarkastuksia kaikille ennalta määritellyyn ikä- tai vuosiluokkaan tai muuhun ryhmään kuuluville sekä yksilöllisestä tarpeesta johtuvia terveystarkastuksia. Asetuksen 6 §:n mukaan terveystarkastuksessa on selvitettävä tarkastettavan ikävaiheen ja yksilöllisen tarpeen mukaan kasvua, kehitystä ja hyvinvointia haastattelulla, kliinisillä tutkimuksilla ja tarvittaessa muilla menetelmillä. Edelleen asetuksen 9 §:n mukaan kunnan on tarjottava lapselle tämän ensimmäisen ikävuoden aikana vähintään yhdeksän terveystarkastusta; terveystarkastukseen sisältyy kuusi terveydenhoitajan terveystarkastusta, kaksi terveydenhoitajan ja lääkärin yhteistä terveystarkastusta lapsen ollessa 4–6 viikon ja 8 kuukauden ikäinen sekä laaja terveystarkastus 4 kuukauden iässä, ja lapselle tämän ollessa 1–6 vuoden ikäinen vähintään kuusi terveystarkastusta, joihin sisältyvät laaja terveystarkastus 18 kuukauden ja 4 vuoden iässä.

Selvitys 15.8.2022

Terveydenhoitajien vakanssien täyttöaste neuvoloittain

Selvityksen mukaan Tampereella on äitiys- ja lastenneuvolapalvelussa 90 terveydenhoitajan vakanssia ja Orivedellä kolme. Toimipisteitä neuvoloissa on 18, joista kaksi Orivedellä. Toistaiseksi vakainaisiin vakansseihin niin neuvolassa kuin muillakin sektoreilla on ollut hakijoita ja ne on saatu täytettyä.

Selvityksessä todetaan, että viimeisen vuoden aikana on ollut rekrytointihaasteita terveydenhoitajien sijaisuuksiin liittyen kaikilla sektoreilla. Tästä syystä kevästä alkaen ja jatkuen ainakin 31.8.2022 asti haetaan sijaisia jatkuvalla haulalla ulkoisella rekrytinnilla (sähköisillä kanavilla), koska uusia sijaistarpeita ilmenee kaiken aikaa. Uusia sijaisia on saatu rekrytoitua. Neuvolaan saatiin myös kesäksi aiempia vuosia paremmin sijaisia, pääosin juuri keväällä valmistuneita terveydenhoitajia.



Selvityksen mukaan neuvoloiden vakanssien täyttöaste on vastaushetkellä hyvä, sillä tehdyn kartoituksen perusteella Linnainmaan neuvolassa on 20 %:n osa-aikaisuuden sijaistavajae. Toki lyhyitä, äkillisiä poissaoloja ei ole käytännössä pääsääntöisesti mahdollista sijaistaa. Neuvolapalvelussa on syksyllä 2022 tiedossa eri neuvoloissa viiden terveydenhoitajan pitkäaikaiseen poissaoloon liittyvä sijaistarve, lisäksi eri neuvoloissa on eri terveydenhoitajien osa-aikatyön sijaisuuksia yht. 100 %:n (1 htv) työosuudella. Kesäsijaiset tulevat sijoittumaan näihin sijaisuuksiin.

Henkilöstöressurssin suunnittelussa huomioitava alueen väestön sosioekonominen profiili, potilasturvallisuus ja laatu

Selvityksen mukaan äitiys- ja lastenneuvolapalvelussa (kuten koulu- ja opiskeluterveydenhuollossakin) seurataan asiakasmäärien ja alueen kehitystä, mm. Tampere junior -kehitysohjelman avulla. Terveydenhoitajaresurssien käytön suunnittelussa on asiakasmäärien lisäksi laskennallisesti huomioitu jo 15 vuoden ajan myös työn sisällöllinen kuormittavuus sekä terveydenhoitajakohtaisia asiakasmääriä tarkasteltaessa ja lisäresurssitarpeita esitettäessä mm.:

- lisääntymistä tai lisääntyviä vaativien maahanmuuttajataustaisten tai muiden erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden huomioiminen laskennallisesti kertoimella.
- neuvolapalvelussa vuositasolla pienten lasten eli 0–1-vuotiaiden lasten määrien vaihtelu sekä laskettujen aikojen ja synnytysten määrän eroavuus (sisäisen muuttoliikkeen huomiointi) terveydenhoitajakohtaisesti. Esim. Hervannan neuvolassa, jossa em. kuormittavuustekijöitä tiedetään olevan, yksinomaan asiakasmäärää katsottaessa tarvittaisiin 8 terveydenhoitajaa, mutta tällä hetkellä ko. neuvolassa työskentelee 10 terveydenhoitajaa. Kuormittavuus huomioiden työntekijöitä tarvittaisiin vielä enemmänkin.
- Hervannassa pyritään tasaamaan asiakasmääriä myös toisiin läheisiin neuvoloihin, sillä Hervannan neuvolassa henkilöstömäärän lisäämistä vaikeuttaa myös työskentelytilojen rajallisuus. Kiinteistöä on viime vuosina remontoitu pidemmän aikaa ja siinä yhteydessä myös neuvola sai lisätiloja, mutta enempää tilaa ei ole mahdollista tällä hetkellä saada.



Selvityksestä ilmenee, että potilasturvallisuutta ja laatua on turvattu riittävän resurssoinnin edistämisen lisäksi siirtymällä suurempiin, useamman terveydenhoitajan toimipisteisiin ja kehittämällä monialaista tiimitoimintaa neuvolatyön tueksi (KEINU-tiimi). Samoin perhekeskustoiminnan alue- ja perhekeskustiimeissä on kehitetty perusneuvolatyötä tukevia ja asiakkaiden tarpeisiin kohdistuvia, jalkautuvia palveluita. Jatkuva, säännönmukainen oma sekä KEINU-toimijoiden yhteinen sisäinen koulutus ulkopuolisten tahojen koulutustarjonnan (ml. maahanmuuttaja-asiakkaiden kohtaamiseen liittyvä koulutus) lisäksi vahvistavat osaamista ja turvaavat laatua. Neuvolapalvelussa toimii myös oma monialainen kehittämisryhmä, jossa yhteisesti henkilöstön kanssa viedään sekä toiminnallista ja sisällöllistä että erilaisten uusien asioiden kehittämistä eteenpäin. Maahanmuuttajatyötä neuvola-, koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa on kehitetty vuosien ajan osallistaen työhön terveydenhoitajia, joilla on kokemusta maahanmuuttajien parissa työskentelystä (MAKOtyö).

Ammattihenkilöiden koulutuksen ja erityisosaamisen tarpeen sekä riittävän henkilöstöressurssin huomiointi neuvoloissa, joiden alueella ulkomalais- ja maahanmuuttajataustaisten sekä vieraskielisten perheiden osuus on korostunut

Selvityksen mukaan Tampereen ja Oriveden neuvoloissa työskentelevän henkilöstön käytössä on intranetistä löytyvät Raskauden seurannan ja Lastenneuvolan käsikirjat. Käsikirjoissa kuvataan kunkin määräaikaistarkastuksen sisältö ja erikseen huomioitavat asiat. Lisäksi käsikirjoihin on linkitetty laajat tietopaketit työn tueksi mukaan lukien ohjeita maahanmuuttajien kanssa työskentelyyn.

Selvityksessä todetaan, että maahanmuuttajien kanssa työskentelyyn liittyviä ohjeita ylläpitää ja kehittää moniammatillinen MAKO-tiimi, jonka tehtäviin kuuluu maahan muuttaneiden kotoutumisen edistäminen ja siihen liittyvä kehitystyö. Vuonna 2022 Lasten, nuorten ja perheiden palveluryhmässä MAKO-työtä tekee kolme työntekijää 50 prosentin osuudella työajasta. Tiimin työnkuvaan kuuluu henkilöstön osaamisen kehittämisen sisältäen konsultoinnin ja kouluttamisen, viestintä ja materiaalien laatiminen sekä palvelujen toimivuuteen ja saavutettavuuteen liittyvä kehittämistyö. Raskaana oleville maahanmuuttajaäideille puolisoineen on



tarjolla heille suunnattu erityinen perhevalmennus, jonka toimintamalli on kehitetty yhteistyössä Tampereen ammattikorkeakoulun hallinnoimassa kehityshankkeessa (Niitty-hanke). Kaikkien neuvoloiden käytössä on myös paljon asiakkailta kiitosta saanut terveydenhoitajien (4 hlöä) koteihin jalkautuva erityinen kotikäyntityö tukemaan vauva- ja pikkulapsiperheitä tilanteissa, joissa tarvitaan eri syistä neuvolan lisäkäyntejä (vanhemmuuden ja lapsen kehityksen tukeminen, imetyshaasteet, keskoslapsen kotiutumisvaihe jne.). Lisäksi nimetyt terveydenhoitajat antavat vastaanotoillaan imetyksen erityisohjantaa, seksuaalineuvontaa tai ohjausta raskausdiabeteksen erityiskysymyksiin vastausta etsittäessä. Vanhempien on myös mahdollista osallistua vertaistukiryhmiin alle vuoden ikäisten lasten uniongelmassa. Nämä kaikki ovat käytössä kaikille neuvolan asiakkaille, myös maahanmuuttajataustaisille. Tulkkipalvelut ovat kaikkien niitä tarvitsevien käytössä ja vieraskielisiä ohjaus- ym. materiaaleja kehitetään jatkuvasti saavutettavuus huomioiden.

Tampereen kaupungin neuvoloiden perehdytysohje ja -ohjelma uusille työntekijöille

Selvityksen mukaan neuvolan terveydenhoitajille on laadittu oma perehdytysohjelma. Esihenkilö vastaa hallinnollisesta perehdyttämisestä ja terveydenhoitajakollegat välittömään työhön liittyvästä perehdytyksestä. Jokaiselle uudelle terveydenhoitajalle valitaan vastuuperehdyttäjä. Kesätyöntekijöille on järjestetty keväisin perehdytysiltapäivä, jossa on yhteisesti käyty läpi yleisiä asioita, käytänteitä ja tarkastusohjelmaa, kirjaimista ym. keskeisiä ohjeistuksia. Syksystä 2021 lähtien on perehdytysohjelma kokonaisuudessaan ollut päivitettävänä. Työssä on hyödynnetty yhden neuvolaterveydenhoitajan YAMK-opinnäytetyöprosessia. Tavoitteena on ollut edelleen yhtenäistää ja systematisoida perehdyttämistä, ja tässä yhteydessä on muun muassa päivitetty perehdytyksen muistilistat niin esihenkilöiden kuin lähiperehdyttäjän/ mentorin toiminnan osalta.

Harjoittelujaksoilla olevien terveydenhoitajaopiskelijoiden ohjaus ja sen edellyttämä työmäärä ja harjoittelujaksoilla olevien terveydenhoitajaopiskelijoiden käyttö työvoimana

Selvityksen mukaan kullekin opiskelijalle on nimetty oma vastuuhjaaja (terveydenhoitaja) ja usein hänelle työpari. Neuvoloittain terveyden-



hoitajat sopivat, miten tarvittaessa sijaistetaan opiskelijan ohjauksessa. Tavoite on, että kaikki työntekijät osallistuvat opiskelijan ohjaamiseen tarvittaessa. Ohjausvastuu kuuluu jokaisen terveydenhoitajan perustyöhön. Opiskelijan ohjaukseen käytettyä aikaa ei siten ole erikseen huomioitu työajassa tai -määrässä. Opiskelijoiden määrää säännöstellään ja rajoitetaan tarvittaessa etukäteen. Opiskelijapaikkoja on vähennetty, kun on siirrytty isompiin neuvoloihin ja korona-aikana on myös säännöstelty harjoittelijoiden määrää. Opiskelijan ohjaaja on voinut muokata työpohjaansa niin, että alkuvaiheen ohjaukseen jäisi paremmin aikaa.

Selvityksessä todetaan, että loppuvaiheen harjoittelussa tavoitteena on, että valmistumisvaiheessa oleva terveydenhoitajaopiskelija kykenee harjoittelujakson aikana hoitamaan päivän vastaanottoja ja saavuttamaan itsenäisen työtteen. Opiskelija toimii tällöin kuitenkin aina ohjauksessa, vaikka hoitaisikin tarkastuksen yksin, lisäksi käynnin kirjaukset tarkistaa ja kuittaa aina ohjaava terveydenhoitaja. Opiskelijoita ei käytetä työvoimana. Opiskelijoita on voitu palkata sijaisjaksolle (mahdollisesti kesken loppuvaiheen harjoittelun), mutta opiskelija on silloin ollut työsopimussuhteessa ja toiminut sijaisen roolissa.

Palautteita Tampereen kaupungin neuvolatyöskentelystä tai asiakasti-loista ajalla 1.9.2021-31.5.2022

Selvityksen mukaan Tampereella on käytössä avoin sähköinen palaute-mahdollisuus kaupungin nettisivujen kautta. Ajanjaksolla 1.9.-2021 – 31.5.2022 on annettu seuraavanlaisia palautteita:

- Jälkitarkastukseen liittyvä palaute koskien lähinnä lääkäreitä ja samassa palautteessa: lääkäriaika oli jäänyt asiakkaalle peruuttamatta Pegasos-klikkauksen puuttumisen takia
- 4-kuukautistarkastuksen siirtyminen lääkäriresurssiongelmien vuoksi
- Ongelmia 4-vuotislomakkeen täytössä (tekninen häiriö)
- Puhelin liian ruuhkainen/puhelinvastaaja- tai operaattoriongelmat
- Sähköisiä aikoja ei löydy/ sähköisen ajanvarauksen ongelmat
- Henkilöstön vaihtuvuudesta joitain palautteita – asiakkaat halusivat saman terveydenhoitajan jatkavan raskausajasta aina lapsen 6 v neuvolaan asti (mikä on tavoite, mutta ei aina ole toteutettavissa)



- Muutama palaute koskien neuvolan vaihtumista, tyytymättömyyttä terveydenhoitajaan, ravitsemusohjeistukseen, neuvolan välineistöön ja resurssien puutteeseen sekä aikojen peruuntumisiin
- Erityisestä kotikäyntityöstä useampi positiivinen palaute

Selvityksessä todetaan, että neuvolapalveluissa on vuodesta 2021 on ollut käytössä niin kutsuttu jaksopalautekysely asiakkaille, joiden palvelujakso äitiys- tai lastenneuvolassa on päättynyt. Kysely on jatkuvana auki kaupungin ulkoisilla sivuilla. Vastauksia on saatu 28.7.2022 mennessä 102. Palaute on pääosin myönteistä, hiukan kriittisempiä ovat äitiysneuvolan asiakkaat. Avoimissa vastauksissa tulevat esille samat aihepiirit kuin palautteissa yleensäkin, kuten vastaanottoaikojen vaihtuvuus, henkilöstövaihdokset ja henkilökemioiden kohtaamattomuus. Lisäksi asiakkaat ovat antaneet myös kiitosta useammille terveydenhoitajille nimenomaisesti. Huolimatta siitä, että Hervannan neuvola on kaupungin suurin neuvolayksikkö, sen toimintaan kohdistuvat palautteet eivät korostu avoimissa vastauksissa. Tähän voi selvityksen mukaan vaikuttaa asiakkaiden haasteet asioida suomen kielellä.

Lisäksi muita palautekanavia myöten on tullut kolme muistutusta koskien Tampellan neuvolaa (äitiysneuvolan hoidon laatu), Hervannan neuvolaa (äitiysneuvolalääkärin toiminta) ja Vuoreksen neuvolaa (vastaanotolle pääsy, potilasasiakirjamerkinnot, käyntien sisältö). Puolisoneuvolatyöstä (kokeilu puolison paremmasta huomioinnista neuvolassa sekä kirjaamisen ja sisällön kehittämiseksi) keväästä 2022 alkaen kerätty asiakaspalaute on ollut myönteistä. Vastaanotoilla terveydenhoitajat ovat saaneet suoraa palautetta, mikä on usein positiivista. Palautteiden johdosta on selkeytetty sähköisen asiointin asiakasohjeistusta ja korjattu tekniset ongelmat. Palautteita ei juurikaan ole tämän jälkeen tullut. Puhelinongelmat on hoidettu yhteistyössä operaattorin kanssa. Kaikkien neuvoloiden osalta yksilöityihin palautteisiin ja muistutuksiin on vastattu ja toimenpiteitä ja parannuksia on tehty tapauskohtaisesti.



Tampereen kaupungin toimet Hervannan neuvolan tai muiden neuvoloiden henkilökunnalta saamiensa palautteiden perusteella

Selvityksen mukaan työntekijöiden esittämää vakavaa huolenilmaisua Hervannan neuvolan tilanteesta käsiteltiin ensin lasten, nuorten ja perheiden palveluiden johtoryhmässä 24.11.2021 ja sen jälkeen asiaa lähdettiin työstämään eteenpäin 12.1.2022 Kaakon perhekeskustoiminnan aluetiimissä Hervannan neuvolan tilanteen käsittely ja tukimuotojen kartoitus neuvolatyön tueksi yhdessä neuvolan toimijoiden kanssa; 8.2.2022 Hervannan neuvolan ja eri toimijoiden yhteiskokous asiakkaiden tuen jalkauttamiseksi neuvolaan; 10.5.2022 Hervannan neuvolan toimijoiden ja johdon yhteinen palaveri. Jatkoseurantapalaveri on sovittu syksylle 2022.

Tampereen kaupungin tekemiä toimenpiteitä:

- Hervannan neuvolan vesivuotojen aiheuttamat selvitykset ja tutkimukset on suoritettu ja ongelmakohtat korjattu. AVI/Mirva Lohiranta on saanut kaikki sisäilma-asioihin liittyvät asiakirjat.
- Muista neuvoloista Hervantaan siirtoa toivoneet asiakkaat on toistaiseksi pystytty ohjaamaan alueen muihin neuvoloihin, jotta Hervannan asiakasmäärät pysyisivät mahdollisimman kohtuullisina.
- Kaikki työnteon toimivuuden kannalta oleelliset, hankintoihin liittyvät pyynnöt on pystytty toteuttamaan viiveettä.
- Hervannan neuvolaan on palkattu kesää varten yksi lisäsjainen. Yhden terveydenhoitajan pyynnöstä toteutettiin siirto ja hänen tilalleen tuli toinen terveydenhoitaja toukokuusta 2022 alkaen tammikuulle 2023 saakka.
- Hervannan neuvolassa on jatkuva työnohjaus.
- Keväällä 2022 käynnistettiin moniammatillinen jalkautuva työ, jonka puitteissa eri perhekeskustoimijat ovat säännöllisesti tavattavissa Hervannan neuvolassa. Jalkautuvan työn on osaltaan tarkoitus helpottaa neuvolan henkilöstön työkuormaa, kun asiakas on muissa kuin neuvolaan liittyvissä asioissa helppo ohjata suoraan toisen ammattilaisen luokse. Hervannan terveysasemalla on säännöllisesti tavattavissa sosiaaliohjaaja. Lisäksi alueella työskentelee kolmannen sektorin toimijoita.
- Hervannan neuvolassa työskentelee avustava toimistotyöntekijä ajalla 15.7.-11.12.2022.



- Sisäilmaongelmista on selkeä toimintaohjeistus.
- Resurssivajetta on pyritty ratkaisemaan kesärekrytoinnilla ja jatkuvalla Kuntarekry-haulla.
- Positiivista palautetta on tullut koulutuksiin osallistumismahdollisuudesta ja kehittämismyönteisyydestä.
- Hervannan neuvolan haasteet on tunnistettu ja ratkaisuja niihin on etsitty yhdessä henkilöstön ja perhekeskuksen toimijaverkoston kanssa. Työ jatkuu siirryttäessä kohti Pirkanmaan hyvinvointialuetta.

Neuvoloissa ei aikavälillä 1.9.2021-31.5.2022 ole tehty Haipro-ilmoituksia, joissa olisi käsitelty potilasturvallisuuteen liittyviä asioita. Kaikkiaan ajanjaksolla on tehty neuvoloista yhteensä 4 Haipro-ilmoitusta, syksyllä 2021 2 kpl ja keväällä 2022 2 kpl. Ilmoitukset on tehty kaikki eri neuvoloista ja aiheina oli tiedonkulku (2), kirjaaminen ja imagohaitta.

Vastine kuulemiseen 14.12.2022

Asiakas- / potilasturvallisuuden ja hoidon laadun tilanteesta Tampereen neuvoloissa, erityisesti Hervannan neuvolassa

Vastineen mukaan terveydenhoitajien huoli tilanteesta ymmärretään hyvin, sillä terveydenhoitajat toimivat korkealla ammattieettisellä otteella. Henkilöstön vaihtuvuus, sairastelu, sijaisten saannin haasteet sekä asiakaskunnan tarpeiden monimuotoistuminen ovat hyvin tunnistettuja terveydenhoitajien kohtaamia ilmiöitä neuvolapalveluissa ja muillakin sektoreilla. Muiden ammattiryhmien, kuten lääkäreiden, rekrytointihaasteet heijastuvat myös lisääntyvänä paineena terveydenhoitajien työssä.

Vastineessa todetaan, että Hervannan neuvolan tilanteesta ei ole syksyn aikana tullut asiakaspalautteita eikä potilasturvallisuutta uhanneita tilanteita ole toistaiseksi asiakastasolla raportoitu. Hervannan neuvolan asiakaskunnan moninaisuuden ja monikielisyyden vuoksi asiakaspalautteita ei välttämättä anneta samalla tavoin ja samassa mittakaavassa kuin muiden alueiden neuvoloissa. Vastineen mukaan haasteellisesta henkilöstötilanteesta huolimatta on raskaana olevien ja alle vuoden ikäisten lasten tarkastukset pystytty suhteellisen kattavasti toteuttamaan ja on



arvioitu, ettei asiakasturvallisuudessa ja palvelun laadussa ole kriittistä poikkeamaa.

Aiemmassa selvityksessä (15.8.2022) tunnistettujen haasteiden ratkaisussa onnistuminen

Vastineen mukaan Hervannan neuvolaan haettiin ja saatiin lisäavuksi työllistetty toimistoavustaja ajalle 15.7.-11.12.2022 helpottamaan terveydenhoitajien työpainetta. Avustajan tehtävinä on ollut mm. tarviketilauksen tekeminen, tarvikkeiden vastaanottaminen ja järjestäminen neuvolan tarvikevarastoon. Avustaja on huolehtinut vastaanottohuoneiden varustamisesta, huoltopyyntöjen tekemisestä ja odotustilojen järjestelystä. Hän huolehtii myös tulkkitilausten tekemisestä ja ilmoittaa vastaanottoaikojen peruutuksista asiakkaille esimerkiksi lääkärin vastaanotto päivien peruuntuessa.

Vastineessa todetaan, että kesäaika sujui melko hyvin saatujen sijaisten turvin. Syksyllä tilanne muodostui jälleen haasteellisemmaksi erilaisten poissaolojen vuoksi. Hervannan neuvolassa on ollut apuna yksi ylimääräinen terveydenhoitaja lokakuusta lähtien, ja tämä lisätyöpanos on suunnitteilla ainakin maaliskuulle 2023 asti. Lisäksi joulukuussa työskentelee neuvolassa vielä toinenkin terveydenhoitaja perusresurssin lisäksi. Vaikka lisäapua on ollut, haasteena on sijaisten vaihtuvuus, ja lisäresursseista huolimatta on asiakasohjausta jouduttu tekemään osin toisiin neuvoloihin yhteensä noin kolmena työpäivänä viikossa eli 60 % terveydenhoitajatyöpanoksen verran. Myös Hervannan neuvolan ja koko Hervannan sosiaali- ja terveysaseman tilanahtauden takia ohjauksia joudutaan tekemään muihin neuvoloihin. Vaihtuvien sijaisten perehdyttäminen ja tuki vie terveydenhoitajien työaikaa ja siten osaltaan lisää kuormitusta. Näistä syistä henkilöstö todennäköisesti kokee avun riittämättömäksi.

Vastineen mukaan terveydenhoitajien lähiesihenkilö on keskustellut neuvolassa työryhmän ja yksittäisten terveydenhoitajien kanssa niin paljon kuin on ollut mahdollista. Esihenkilö pahoittelee sitä, ettei henkilöstö ole tätä kokenut riittäväksi tueksi. Esihenkilöllä on iso vastuualue: seitsemässä toimipisteessä yhteensä 36 vakituisen työntekijän joukko sekä lisäksi 5 työajan osituksia tekevää sijaista ja hänen on ajankäytössään



huomioitava koko henkilöstönsä tarpeet. Lisäksi hyvinvointialueelle siirtymisen valmistelut ovat aiheuttaneet esihenkilölle hallinnollisten tehtävien määrän kasvua. Työnohjaus työntekijöille jatkuu edelleen. Esihenkilön ja työpsykologin tukea pyritään edelleen vahvistamaan ja työyhteisöpalavereja järjestämään. Alueen muut perhekeskustoimijat ovat säännöllisesti jalkautuneet neuvolaan ja näin helpottavat osaltaan asiakkaiden ohjauksen ja neuvonnan tarvetta.

Vastineessa todetaan, että syyskuussa pidettiin iltapäivän keskustelu-/seurantatilaisuus toukokuussa järjestetyn edellisen kokouksen lisäksi, jossa kaikki terveydenhoitajat sekä lisäksi muut neuvolan työyhteisöön kuuluvat ammattilaiset, lääkärit, puheterapeutit ja psykologit, sekä luottamusmies ja työsuojeluasimies olivat paikalla. Vuodelle 2023 on suunnitelmassa, että yhden vakituisen vip-terveydenhoitajan (vakituinen sijainen) työpanosta käytetään Hervannan asiakkaiden palvelussa. Vastineen antohetkellä ei ole tiedossa, että esitetty lisähenkilöstö mahdollistuisi ensi vuoden hyvinvointialueen budjetissa.

Palveluiden laadun ja potilasturvallisuuden varmistaminen

Vastineen mukaan ensisijaisesti turvataan, että henkilöstön pidempiin poissaoloihin saadaan sijaiset, ja terveydenhoitajat kiinnittyisivät työpaikkaansa pysyvämmiin. Henkilöstön kanssa tullaan jatkamaan keskustelua yhteisten ratkaisujen ja luottamuksen löytämiseksi sekä pyritään tunnistamaan esimerkiksi työterveyshuollon kanssa yhteistyössä keinoja tilanteen rauhoittamiseksi ja negatiivisen kierteen katkaisemiseksi. Suunnitteilla on myös työkiertoa mahdollisuuksien mukaan. Toiveena on lisäksi, että koronapandemian osalta saavutettaisiin vaihe, jossa henkilöstön sairastelu vähenee.

Henkilöstön määrän vaikutus asiakaskunnan tarpeisiin ja henkilökunnan kuormittuneisuuteen sekä neuvola-asetuksen 338/2011 mukaisten määräaikaistarkastusten toteutumiseen

Vastineen mukaan terveydenhoitajaresurssien suunnittelussa ja sijoittumisessa huomioidaan asiakasmäärien lisäksi kaikissa neuvoloissa työn sisällöllinen kuormittavuus alueen tarpeita unohtamatta. Esihenkilöt seuraavat tarkasti vakituisen terveydenhoitajien asiakasmääriä ja sijaisten



jakautumista eri toimipisteisiin ja alueille. Riittävän resurssoinnin varmistamiseksi on vuosittain esitetty lisäresurssitarpeet talousarviovalmisteluun. Valitettavasti talousarviovalmistelun eri vaiheissa on vuosittain myös jouduttu karsimaan tarpeita. Henkilöstöresurssi ei ole pyrkimyksistä huolimatta pysynyt lisääntyvien tarpeiden vaatimalla tasolla. Aiemmassa selvityksessä on tuotu esille, Hervannan neuvolassa kuormittavuutta on pystytty huomioimaan kahdella vakituisen terveydenhoitajan vakanssilla (viimeksi v. 2021). Kokonaiskuormitus huomioiden tarvetta olisi lisätä terveydenhoitajien määrää vielä enemmän.

Neuvola-asetuksen 338/2011 mukaisten määräaikaistarkastusten toteutuminen ajankohdan mukaisesti ja määrällisesti vuoden 2022 aikana Hervannan neuvolassa

Vastineen mukaan Hervannan neuvolan käyntejä ja toteutuneita tarkastuksia suhteessa asiakasmäärään on tarkasteltu tammi-lokakuulta vuosilta 2020, 2021 ja 2022. Tilastojen mukaan tarkastusten toteutumisessa ei ole ollut olennaista pudotusta vuonna 2022 verrattuna edelliseen vuosiin. Esim. lastenneuvolan laajat terveystarkastukset ovat toteutuneet hyvin. Tarkastusten ajankohdan mukaista tarkastelua on vaikea todentaa tilastoista, mutta syksyn 2022 aikana on jouduttu leikki-ikäisten vuositarkastuksia myöhentämään viime kuukausina lisääntyneiden äkillisten (flunssa, korona) sairauspoissaolojen vuoksi. Sairauspoissaoloja on terveydenhoitajilla ja muulla henkilöstöllä ollut paljon kaikissa palveluissa, ei ainoastaan neuvolapalveluissa.

Kanta aluehallintoviraston hallinnollisten seuraamusten antamiseen

Vastineessa todetaan, että aluehallintovirasto tekee ratkaisun asiassa parhaaksi katsomallaan tavalla. Tampereen kaupungin neuvolapalveluiden johdossa on tilanteeseen reagoitu käytettävissä olevilla keinoilla niin hyvin kuin on ollut mahdollista. Tieto Hervannan neuvolan haasteista on saatettu myös palveluiden järjestämisestä vuoden 2023 alusta vastaavan Pirkanmaan hyvinvointialueen toimijoiden tietoon.



Aluehallintoviraston arviointia

Aluehallintoviraston arvion mukaan Tampereen kaupungin neuvoloissa, etenkin suurimmassa Hervannan neuvolassa, on sekä tiloihin että työntekijöiden riittävään resurssiin ja toimintaedellytyksiin liittyviä ongelmia. Terveystoiminnan työ edellyttää jo lähtökohdiltaan laaja-alaista osaamista ja osaamistarve lisääntyy alueen sosioekonomisten syiden lisäksi monikulttuurisen ja vieraskielisen väestön palveluiden tarjoamisen haasteissa. Selvityksen mukaan käsikirjoihin on mm. linkitetty laajat tietopakettit työn tueksi mukaan lukien ohjeita maahanmuuttajien kanssa työskentelyyn. Tampereen kaupunki on ottanut Hervannan neuvolan erityisen tilanteen käsittelyyn ja tehnyt toimia sen korjaamiseksi, mm. rekrytointia lisäämällä ja siirtämällä asiakkuuksia muihin neuvoloihin. Moniammatillisella toiminnalla ja kehittämishankkeilla on tuettu neuvolatyötä ja ohjattu asiakkaita tarkoituksenmukaisiin palveluihin.

Aluehallintoviraston käsityksen mukaan Tampereen kaupungin toimet ovat olleet oikeasuuntaisia, mutta eivät riittäviä. Henkilöstön vaihtuvuus ja resurssien puute haastavat sekä työssä olevan henkilökunnan voimavarat että laadukkaan neuvolatyön toteuttamisen, mm. osin myös määräaikaistarkastusten toteutumisen ajallaan. Aluehallintoviraston arvion mukaan Tampereen kaupunki ei ole resursoinut terveydenhuoltolain 4 §:n mukaisesti riittävästi voimavaroja kunnan peruspalvelujen terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen sekä terveydenhuollon palveluihin siten, että ne olisivat vastanneet palvelun edellyttämää resurssia. Tästä syystä aluehallintovirasto katsoo olevan perusteltua kiinnittää Tampereen kaupungin huomiota neuvolatoiminnan riittävien voimavarojen ja terveydenhuollon ammattihenkilömäärän varaamiseen terveydenhuollon palvelujen tarvetta vastaavaksi terveydenhuoltolain 4 §:n mukaisesti. Lisäksi aluehallintovirasto kiinnittää Tampereen kaupungin huomioita siihen, että neuvolan määräaikaisten tarkastusten tulee kaikilta osin toteutua terveydenhuoltolain 15 §:n mukaisesti.

Aluehallintovirasto lähettää valvontapäätöksen Pirkanmaan hyvinvointialueen tietoon omavalvonnallisesti huomioitavaksi.



Asian käsittely ei tällä hetkellä anna aihetta enempään. Asian käsittely aluehallintovirastossa päättyy. Aluehallintovirasto tulee jatkossa seuraamaan Pirkanmaan hyvinvointialueen neuvolapalveluiden toteutumista valtakunnallisen sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaohjelman mukaisesti.

Sovelletut oikeusohjeet

Perusteluissa mainitut ja
Laki aluehallintovirastoista (896/2009) 4 § ja 6 §
Kansanterveyslaki (66/1972) 2 § ja 44 §

Muutoksenhaku

Aluehallintoviraston antamaan huomion kiinnittämiseen ei saa hakea kansanterveyslain (66/1972) 44 §:n 3 momentin perusteella muutosta valittamalla.

Tähän päätökseen ei oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain (808/2019) 6 §:n 1 momentin perusteella voi hakea valittamalla muu-
tosta.

Salassapito

Asia on julkinen.

Lisätiedot

Lisätietoja antaa tarvittaessa ylitarkastaja Aulikki Hautsalo, etunimi.sukunimi@avi.fi, puh. 0295 018 615.

Sosiaali- ja terveystieteiden yksikön päällikkö

Niina Siirilä

Ylitarkastaja

Aulikki Hautsalo

Tämä asiakirja on hyväksytty sähköisesti viimeiseltä sivulta ilmenevin tavoin.



Jakelu Tampereen kaupunki, sosiaali- ja terveyslautakunta

Tiedoksi Apulaispormestari Johanna Loukaskorpi, Tampere
Johtaja Taru Kuosmanen, Tampere
Palvelujohtaja Maria Päivänen, Tampere
Pirkanmaan hyvinvointialue, kirjaamo
Pirkanmaan hyvinvointialue, Katja Uitus-Mäntylä
Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira)

Tämä asiakirja LSSAVI/15172/2021 on hyväksytty sähköisesti / Detta dokument LSSAVI/15172/2021 har godkänts elektroniskt

Ratkaisija Siirilä Niina 28.12.2022 15:42

Esittelijä Hautsalo Aulikki 28.12.2022 15:22