



Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat
Sosiaali- ja terveystieteiden yksikkö

Tampereen kaupunki
Sosiaali- ja terveystieteiden palvelualue/todisteellinen tiedoksianto saantitodistuksella
kirjaamo@tampere.fi/sähköpostitiedoksianto

VALVONTAPÄÄTÖS

ASIA

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon on saapunut 10.9.2021 alkaen epäkohtailmoituksia koskien Tampereen kaupungin Tammelan ja Tampellan alueen kotihoidon tilannetta 1.9.2021 tapahtuneen palveluntuottajan vaihtumisen jälkeen. Ilmoitusten mukaan asiakaskäyntejä on jäänyt tekemättä, työntekijöillä ei ole ollut tietoja asiakkaiden palvelutarpeesta eikä pääsyä tietojärjestelmiin, joista tietoja olisi voinut tarkistaa.

Aluehallintovirasto on antanut asiassa Tampereen kaupungille 17.9.2021 päivätyn päätöksen (LSSAVI/13976/2021), jolla aluehallintovirasto määräsi sosiaalihuoltolain 56 § 1 momentin nojalla Tampereen kaupungin turvaamaan välittömästi asiakasturvallisuuden ja palvelujen laadun Tampereen Tammelan ja Tampellan alueen kotihoidon asiakkaille. Asia oli saatettava välittömästi kuntoon.

Aluehallintovirasto lähetti 4.10.2021 päivätyn lisäselvitys- ja selityspyynnön Tampereen kaupungille, joka sisältää kuulemisen mahdollisen määräyksen antamisesta uhkasakolla tehostettuna. Selvityspyynnössä aluehallintovirasto totesi harkitsevansa määräyksen antamista uhkasakon uhalla, mikäli Tampereen kaupungin selvityksestä ilmenee, että kotihoidossa todettuja vakavia epäkohtia ja puutteita ei ole korjattu riittävässä laajuudessa. Aluehallintovirasto pyysi Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden palvelualueelta hankkimaan tarvittavat selvitykset edellisiltä (Luona Hoiva Oy ja Kotipalvelu Mehiläinen) ja nykyisiltä palveluntuottajilta (Alustapalvelu Sociala Oy ja Hoiva Petsamo) sekä antamaan lausuntonsa Tammelan ja Tampellan kotihoidon palveluntuottajavaihdoksen osalta. Selvityksen määräaika on 22.10.2021.

LÄNSI- JA SISÄ-SUOMEN ALUEHALLINTOVIRASTO

Postiosoite: PL 5, 13035 AVI | Käyntiosoite: Wolffintie 35, Vaasa

puh. 0295 018 450
kirjaamo.lansi@avi.fi
www.avi.fi

Jyväskylän toimipaikka
Hannikaisenkatu 47

Tampereen toimipaikka
Yliopistonkatu 38

Aluehallintovirasto on saanut asiasta uutta huolestuttavaa tietoa ja katsonut, että asiaan tulee välittömästi puuttua ennen selvityksen määräajan päättymistä.

Epäkohtailmoitukset

Aluehallintovirastoon on saapunut uusia epäkohtailmoituksia edellisen määräyksen antamisen jälkeen. Aluehallintovirastoon on 30.9.2021 saapunut ostohoitajan/sijaisen tekemä epäkohtailmoitus Tammelan ja Tampellan alueen kotihoidosta. Ilmoituksen mukaan ”hän ei ole kertaakaan saanut hoitosuunnitelmaa eikä sitä ei ole edes tarjottu. Asiakkaiden käyntejä ei kirjata vaan ainoastaan aikatilastoinnit. Ilmoituksen tehnyt hoitaja itse kirjaa oman turvallisuutensa takia. Asiakkaista ei ole aina saatavilla edes käyntitietoja. Asiakkaista ei ole tietoa onko esimerkiksi mrsa. Kysyttäessä vastaus on ´Ei kai ole´. Käyntejä on kollegoiden mukaan jäänyt tekemättä. Myös tärkeitä käyntejä kuten insuliinin pisto on jäänyt tekemättä. Käyntejä tehdään hyvin sekalaiseen aikaan oman ja asiakkaiden kokemuksen mukaan. Tämä on huono esimerkiksi lääkkeiden annon puolesta sekä muistisairaiden ruokailun takia. Esimerkiksi iltalääkkeet annetaan joillekin klo 15–16. Asiakaskäyntilistat ovat oman kokemuksen ja kollegoideni mukaan huonot. Yliviivattuja käyntejä sekä puutteellisia tietoja.” Aluehallintovirasto on saanut hoitajan välittämänä asiakaslistoja yhteensä 10 sivua, joilta edellä mainitut puutteet voi todentaa.

Aluehallintovirasto on tehnyt toimitetuista asiakaslistoista seuraavia havain-
toja:

- asiakkaille tehty käyntejä poikkeaviin kellonaikoihin,
- iltakäyntejä (klo 18–20 ajoitettuja käyntejä) tehty listojen mukaan esimerkiksi klo 16.45 ja klo 16,
- asiakkaille merkittyyä palveluaikoja on alitettu (esimerkiksi käynnin pituus olisi kuulunut listan mukaan olla 20 minuuttia, mutta hoitaja ollut asiakkaan luona klo 10.10–10.20),
- kaikkien asiakkaiden palveluntarpeesta ja käynnillä tehtävistä asioista ei ole tietoa,
- asiakkaan lääkekaappi jouduttu vääntämään auki, kun avainta ei ollut löytynyt ja hoitajan saama neuvo toimistolta oli, että koita pärjätä.

Aluehallintovirastoon on saapunut 5.10.2021 säännöllisesti ei-vakituisena työntekijänä työskentelevän hoitajan tekemä epäkohtailmoitus. Ilmoituksen mukaan ”tilanne 5.10.2021 aamulla oli sellainen, että yksikössä ei ollut paikalla yhtään hallinnon tai esimiesportaan ihmistä. Vakituksia työntekijöitä oli muutama, suurin osa heistä oli sijaisia. Ilmoituksen mukaan sijaiset eivät esimerkiksi vastaa päivystyspuhelimeen, koska heillä ei ole kaikilla Pegasos tunnuksia tai osaamista. Näin ollen esimerkiksi kahdessa tiimissä ei ollut yhtään vakituista ihmistä, niin puhelut jätettiin vastamatta.”



Ilmoituksen tehneellä hoitajalla oli "asiakasaikaa 5.3 tuntia 8 tunnin työpäivällä ja se on ok. Ongelma on, että 3,5 tuntia tästä oli aikaikkunassa 7–10 eli kolmen tunnin sisällä 3,5 tuntia asiakasaikaa. Vaikka aikaa venytettäisiin klo 7–11, niin lista olisi silti mahdoton." Ratkaisuna oli se, että hoitaja oli kulkenut omalla autolla ja alittanut voimakkaasti kaikki ajat, jotta sai käynnit aamulla tehtyä.

Ilmoituksen mukaan lisäksi "työohjeet ovat edelleen hyvin vaatimattomat. Pari riviä tekstiä paperilomakkeella. Työntekijöillä ei ole kentällä pääsyä Pegasokseen, koska ei ole koneita ja he kirjaavat vasta palattuaan kentältä. Eli käynneillä ei näe asiakastietoa, kertomuksia eikä kirjauksia. Käynnit tehdään niin sanotusti sokkona. Toiminta on tällä hetkellä hyvin vaarallista ylläkerrotusta tilanteesta johtuen ja siitä että yksikkö pyörii hyvin pitkälle vuokratyövoimalla. Lupauksista huolimatta asiointi on edelleen pitkälti korjauksitta. Käyntejä ei jää enää kuin satunnaisesti välistä, mutta se ei vielä takaa toiminnan lainmukaisuutta."

Edellä mainitun epäkohtailmoituksen tekijä on täydentänyt epäkohtailmoitustaan 6.10.2021. Ilmoituksen mukaan "sairaanhoitajien tavoitettavuus on haaste ainakin välillä. Sairaanhoitajilla on soittoajat päivällä eivätkä he välttämättä vastaa sijaisten tuntemattomiin numeroihin muina aikoina. Sijaisen täytyy tajuta laittaa tekstari tai soittaa vastuuvuorolaiselle, jotta saa asiaa eteenpäin. Tosin vastuuvuorossakin saattaa olla sijainen. Sairaanhoitajia on irtisanoutunut ja uusien rekrytointi on kesken, eikä hoitaja tiennyt, kuinka monessa tiimissä on nimetty sairaanhoitaja."

Aluehallintovirastoon 10.9.2021 alkaen saapuneiden epäkohtailmoitusten mukaan työntekijöiden asiakaslistoilla ei ole ollut kaikkia käyntejä, vaan joka päivä on jäänyt tekemättä asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kuuluvia käyntejä. Lähipäivinä useampi muistisairas asiakas on jäänyt ilman aamukäyntiä. Tämä on tarkoittanut ilmoituksen mukaan sitä, että muistisairas vanhus on saattanut olla syömättä ja saamatta lääkkeitä lähes vuorokauden ajan.

Kotitorin asiakaspalautteen mukaan "kotihoitoon 3.9.2021 suunniteltua käyntiä ei ole tehty. Asiakkaalla on perjantaisin suunniteltu suihkukäynti, mutta hoitajaa ei tullut, eikä asiakkaaseen oltu yhteydessä käynnin perumisesta tai siirtämisestä toiselle päivälle."

Pelastustoimesta tulleen 4.9.2021 päivätyn palautteen mukaan "kotihoito hälyttää 112, koska potilaan tila on huonontunut. Kotihoitoon työntekijä ei saanut järjestelmää auki, potilaan tilasta edellisiltä päiviltä ei saatu mitään tilannetietoa. Kotihoitoyritys on juuri vaihtunut ja järjestelmä myöskin. Potilaan kotona ei ollut myöskään mitään kirjallista esimerkiksi päiväkirjaa, koska he eivät saa tehdä sellaista. Potilaan turvallisuus on vaarantunut tietämykseltä osin, koska kirjauksia potilaasta ei ole tehty/niihin ei ole mahdollista

kotihoidon työntekijän päästä. Kyseessä Hoiva Petsamo yritys, ilmeisesti Tampereen kaupunki on ostanut kotihoidon palvelut heiltä. Ainakaan perheytytys järjestelmiin ei ole toteutunut.”

Kotitorin 9.9.2021 päivätyn asiakaspalautteen mukaan ”asiakkaan käynnit on ajalla 3. – 7.9.2021 suoritettu puutteellisesti. Osa käynneistä on jäänyt kokonaan pois. Aamukäynti on myös tehty muutamana päivänä klo 12 aikoihin, kun asiakas tai avustaja on soittanut kotihoitoon ja kertonut, että käyntiä ei ole tehty. Asiakkaalla on käynnit kaksi kertaa vuorokaudessa, tavoitteena lääkehoidon turvaaminen.”

Hoitajan tekemän 9.9.2021 päivätyn ilmoituksen mukaan ”Hoiva Petsamolla ei ole mitään toiminnanohjausjärjestelmää, vaan hoitajat tekevät käynntejä edellisen palveluntuottajan asiakastietojärjestelmästä tulostettujen, vanhojen listojen perusteella. Listoilla ei ole ollut kaikkia käynntejä, vaan joka päivä jää tekemättä asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kuuluvia käynntejä. Lähipäivinä useampi muistisairas asiakas on jäänyt ilman aamukäyntiä - muistisairas vanhus on siis saattanut olla syömättä ja saamatta lääkkeitä lähes vuorokauden ajan.” Ilmoituksen mukaan on paljon asiakkaita, jotka eivät kykene huolehtimaan lainkaan itse esim. juuri ruokaluista. Ilmoituksen mukaan ”on todella järkyttävää, että tällaista käyntien tekemättä jättämistä on päässyt tapahtumaan useaan kertaan ja usean asiakkaan kohdalla”.

Ilmoituksen mukaan ”kaikilla työntekijöillä ei ole tunnuksia potilastietojärjestelmään eli lukemattomista käynneistä ei tehdä minkäänlaisia kirjauksia sekä monia asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjattuja ja sovittuja asioita jää tekemättä, koska ilman tunnuksia työntekijät eivät pääse niitä lukemaan. Lisäksi jo itsessään paperilistat ovat tietosuojan näkökulmasta kyseenalaiset, koska niissä näkyy asiakkaan henkilötunnus, nimi sekä osoite, mahdollinen ovikoodi ja hoitajat kantavat niitä mukanaan kentällä. Tilanne on todella kaaottinen.”

Turvapalvelun antaman palautteen mukaan ”asiakas kertoi hälyssä klo 17.50, että kotihoito ei ole käynyt koko päivänä ja pyysi soittamaan kotihoitolle. Antoi numeron ja soitin. Kotihoito sanoi, että voi hyvin olla, ettei ole käyty. Hän oli keikkalainen ja tullut iltavuoroon. Hänelle oli annettu kolmen työntekijän käynnit, kun oli illan ainut hoitaja. Tiesi, että asiakkaalla menee jokin vahva lääke, jota on varmasti vaille. Kerroin, että emme voi antaa lääkettä ja hän sanoi, että menee sinne iltakäynnille eli klo 19–20, jos vaan ehtii.”

Turvapalvelun palautteen mukaan ”asiakas kertoo, ettei kotihoito ole käynyt tänään ja hänellä on koko päivän lääkkeitä saamatta. Häätäntyneen kuuloinen ja sanoi että lääkkeet ovat lukkojen takana eikä kotihoitoon saa yhteyttä, vaikka hän on yrittänyt sinne soittaa. Luvattu selvittää asia ja olla

kotihoitoon yhteydessä sekä luvattu mennä käymään, jos ei kotihoitoa tavoiteta.”

Turvapalvelun palautteen mukaan ”asiakkaan omainen on paikalla, kotihoito ei ole käynyt koko päivänä. Asiakas ei ole saanut lääkkeitä koko päivänä, ei juomista eikä syömistä. Kotihoidon numeroihin yritetty soittaa usein, lopulta saatu kiinni. Kotihoito kertonut, että väärät numerot menneet asiakkaille, numeron loppu pitäisi olla 29 eikä 19. Asiakas on kivulias, kun hermokivulääkkeitä ei ole saanut.”

Kotitorin palautteen mukaan ”asiakas soitti 14.9.2021 ja kertoo olevansa hädissään, kun ei saa säärihaavalleen kunnon hoitoa, pelkää että jalka joudutaan amputoimaan. Kertoo että hänellä on jalassa kivulias ja vaikeahoitoinen säärihaava, jota hoidetaan TAYS:in ohjeen mukaisesti kerran päivässä. Hoitajat, jotka haavaa hoitavat, vaihtuvat jatkuvasti ja eivät tunnu osaavan haavanhoitoa. He moittivat toistensa tekemää hoitoa ja vertaavat hoito-ohjeita jonkun muun asiakkaan saamaan hoitoon. Haavanhoito on myös jäänyt tekemättä sen vuoksi, että kotona ei ole ollut haavanhoitotarvikkeita, eli ei ole huolehdittu tarvikkeiden riittävydestä seuraavaa hoitoa ajatellen. Asiakas toivoisi, että hänen haavaansa hoitaisi muutama sama hoitaja, jotka sen hoitoon ovat perehtyneet. Hän olisi valmis joustamaan ajankohdissa.”

”Kotitori katsoi asiakkaan puhelun yhteydessä hoitokertomuksen kirjauksia, mutta kirjaukset puuttuvat useilta päiviltä. Haavanhoidosta kirjauksia löytyy viimeksi pe 10.9., sitä aiemmin 7.9., sitä aiempi 3.9. (haavanhoito siirretty), 2.9. ja 1.9. Näissäkin kirjauksissa lukee lähinnä, että haava hoidettu ohjeen mukaan, eli ei mitään kirjauksia haavan koosta tai muutoksista. Parissa kirjauksessa on mainittu haavan erittävän runsaasti tai olevan kivulias. Kirjauksiin tutustumalla ei voi kuin yhtyä asiakkaan huoleen haavan hoidon tilanteesta.”

Edellä mainittujen lisäksi aluehallintoviraston tietoon on tullut omaisen palaute asiakasohjaukseen, kun ”asiakkaan luona ei ollut käynyt kotihoito kolmeen päivään” ja omaisen palaute, joka on saapunut aluehallintovirastoon 27.9.2021. Omaisen palaute koski 24.9.2021 hoitoa, jonka mukaan ”iltahoidon kanssa oli epäselvyyttä koskien sovittua kerran viikossa tapahtuvaa suihkutusta sekä kestopatetrin letkun ja pussin vaihtoa. Hoitajan mukaan illan käynti on mitoitettu hänen papereissaan 20 min eikä mitään suihkutusta eikä letkun ja pussin vaihtoa ollut mainittu. Omaisille tullessa 3.9. ja 15.9. päivätyissä hoitosopimuksessa perjantai-illan käynti oli merkitty 45 min ja palaverissa, joka pidettiin 16.9. hoitopalvelun sairaanhoitajan ja Tampereen kaupungin asiakasohjaajan kanssa, sovittiin myös kestopatetrin letkun ja pussin vaihdosta suihkutuksen yhteydessä. Suihutus on aiemmin pääsääntöisesti toiminut hyvin muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta.”



Edellä mainittu omainen on lisäksi tehnyt epäkohtailmoituksen aluehallintovirastoon 5.10.2021, jossa hän kertoo, että "viime perjantaina aamuhoito tapahtui vasta klo 12.30, kun normaalikäynti pitäisi olla klo 8–10. Omainen kertoo, että he ymmärtävät kyllä, että joskus viivästyksiä tulee, mutta he haluaisivat niistä myös tiedon. Näin voisi välttyä turhilta soitoilta ja vanhempien huolestumiselta, jos voisimme ilmoittaa, että hoitaja on kyllä tulossa, mutta hieman myöhässä." Omainen ehdottaa, että "tämä voisi olla kehityskohteenä tässä hoitoketjussa".

Aluehallintovirasto on ottanut 10.9.2021 Tampereen kaupungin Tammelan ja Tampellan alueen kotihoitoa koskevat epäkohtailmoituksissa mainitut asiat käsiteltäviksi valvonta-asiana. Uusien ilmoitusten johdosta aluehallintovirasto teki Hoiva Petsamon toimintaan Tampereelle ennalta ilmoittamattoman tarkastuskäynnin 7.10.2021.

Aluehallintoviraston suorittama ennalta ilmoittamaton tarkastuskäynti

Aluehallintoviraston 7.10.2021 suorittamalla tarkastuskäynnillä havaittiin puutteita johtamisessa, henkilöstötiedoissa ja henkilöstön osaamisen varmistamisessa, tiedon kulussa, läikehoidossa ja toiminnanohjauksessa.

Tarkastuskäynnin alussa aluehallintovirasto haastatteli yhdessä Hoiva Petsamon palvelupäällikkö Juha Riikosta ja koordinaattori Henna Koivistoa. Myöhempanä tarkastuskäynnillä haastateltiin yhdessä Sociala Oy:n toimitusjohtaja Hanna Hauta-aho, palvelujohtaja Kati Federleytä, Hoiva Petsamon vastuuhenkilöä Johanna Santaniemeä ja Tampereen kaupungin kotihoidon päällikköä Sirkku Miettistä. Henkilöstöä haastateltiin kyselylomakkein sekä kysymyksin tarkastuksen edetessä Hoiva Petsamon tiloissa.

Hoiva Petsamon palvelupäällikkö Juha Riikosella tai vastuuhenkilöksi ilmoitetulla Johanna Santaniemellä ei ollut tarkastuskäynnillä antaa aluehallintovirastolle henkilöstöstä tarkkaa lukua, henkilöstölistaa tai työ sopimuksia nähtäväksi. Työsopimuksia ei ole pystytty Hoiva Petsamon vastuuhenkilö Johanna Santaniemen mukaan tekemään erinäisistä ongelmista johtuen liitetyen edelliseen palveluntuottajaan ja ammattiliittoon. Aluehallintovirasto pyysi 5.10.2021 sähköpostitse henkilöstölistaa palveluintegraattori Sociala Oy:ltä, mutta ei saanut pyynnöistä huolimatta henkilöstöluetteloa kuin vasta tarkastuskäynnin loppupuolella.

Tarkastuskäynnillä saatujen tietojen mukaan arviolta vähintään puolet Hoiva Petsamon työntekijöistä on ei-vakituisia ja Hoiva Petsamo lisäksi alihankkii kuudelta eri yritykseltä työntekijöitä tällä hetkellä. Saadun henkilöstöluettelon mukaan listoilla on 28 vakituista lähihoitajaa, joista neljä on poissa ja kuusi on osa-aikaisia eri työaikaprocenteilla sekä geronomi. Lisäksi listalla on kysymysmerkillä työntekijöitä. Niin sanottuja Hoiva Petsamon omia keikkalaisia on yhteensä 23, joista neljä on opiskelijoita

(lähihoitaja tai sairaanhoitaja). Aluehallintoviraston saamien tietojen mukaan edellisellä palveluntuottajalla on ollut yhteensä noin 55 työntekijää samalla väestövastuualueella.

Tarkastuskäynnillä keskusteltiin siitä, että asiakaslistat kulkevat edelleen paperilla työntekijöiden mukana, jonka aluehallintovirasto toteaa olevan tietoturvariski. Tarkastuskäynnillä saadun tiedon mukaan arviolta 2/3 henkilöstöstä on käytössään läppäri, jonka kautta heillä on pääsy Pegasokseen myös asiakaskäynneillä. Aluehallintovirasto toteaa, että edelleen osalla työntekijöistä ei ole läppäriä eikä näin ollen pääsyä asiakastietojärjestelmään. Tarkastuskäynnillä saadun tiedon mukaan kaupungin omassa toiminnassa käytössä on toiminnanohjausjärjestelmä Hilikka.

Tarkastuskäynnillä Hoiva Petsamon palvelupäällikön Juha Riikosen ja vastuuhenkilö Johanna Santaniemen mukaan yhdelläkään Hoiva Petsamon työntekijällä ei ole lääkärin allekirjoittamaa kirjallista lääkelupaa, joten työnantaja ei ole voinut varmistua tosiasiallisesti työntekijöiden lääkehoidon osaamisesta. Tarkastuskäynnillä havaittiin, että lääkekaappien avaimet ovat kaikkien työntekijöiden vapaasti saatavilla tiimihuoneissa asiakasavainkaapeissa, jotka olivat tarkastuskäynnin aikaan auki, myös erillisen PKV- ja huumelääkesäilytyslaatikon osalta. Avainten hallinnasta ei ollut minkäänlaista seurantaa eikä henkilöstön mukaan lääkehävikin sattuesssa sitä pystyttäisi mitenkään jäljittämään.

Aluehallintoviraston tarkastuskäynnillä saadun tiedon mukaan palveluntuottajalla ei ole edelleenkään käytössään toiminnanohjausjärjestelmää ja on epäselvää, koska se saadaan käyttöön. Aluehallintovirasto toteaa, että toiminnanohjausjärjestelmä vaikuttaa suoraan asiakasturvallisuuteen; hoitajat eivät saa riittävää tietoa asiakkaiden palveluntarpeesta tai eivät voi tarkistaa kriittisiä tietoja asiakkaista käynneillä ja lisäksi käyntien optimointi on hankalaa. Neuvottelut Kuntien Tieran kanssa toiminnanohjausjärjestelmä Hilikan käyttöoikeuden laajentamisesta koskemaan myös ostopalveluntuottajia ovat kesken, eikä aluehallintovirastolle pystytty käynnillä kertomaan aikataulua, milloin toiminnanohjausjärjestelmä Hilikka olisi palveluntuottajan käytössä.

Aluehallintoviraston tarkastuskäynnillä keskusteltiin lisäksi palvelun vastuuhenkilöasiasta. Hoiva Petsamon vastuuhenkilöksi on esitetty Koivupirtin säätiö sr:n toimitusjohtajaa ja Koivupirtin palvelukodin vastuuhenkilöä Johanna Santaniemeä, lisäksi häntä on haettu terveydenhuollon palveluista vastaavaksi johtajaksi. Tarkastuskäynnillä keskusteltiin, että lain mukaista rekisteröintiä ei ole edelleenkään aluehallintovirastolle asianmukaisesti tehty. Aluehallintovirasto totesi, että Hoiva Petsamon vastuuhenkilö ei voi olla monen eri toiminnan vastuuhenkilö.



Tarkastuskäynnillä aluehallintovirastolle syntyi näkemys siitä, että poikkeamailmoitusten ja asiakasreklamaatioiden käsittelyyn ei ollut sovittua prosessia. Oli epäselvää, mitä poikkeamia tai palautteita missäkin kokouksessa käsiteltiin tai kuka niitä käsitteli ja mitä palautteille tapahtui käsittelyn jälkeen.

Aluehallintovirastolle syntyi tarkastuskäynnillä näkemys siitä, että sekä integraattori Sociala Oy:n, että Hoiva Petsamon vastuuhenkilöiden ja johtotehtävissä toimivien henkilöiden osaaminen ja kyky vastata lähes 300 asiakkaan kotihoidosta ei ole riittävää. Tarkastuskäynnillä aluehallintovirasto ei saanut kysymyksiin täsmällisiä ja riittäviä vastauksia eivätkä perusasiat, kuten muun muassa ajantasainen tieto henkilöstöstä, poikkeamien käsittely ja lääkeluvat, olleet kunnossa eikä niille ei ollut tarkkaa aikataulua, missä ajassa ne saatetaan kuntoon.

Aluehallintovirasto sai tarkastuskäynnillä seuraavat asiakirjat:

- Koivupirtin säätiö sr/Hoiva Petsamo lääkehoitosuunnitelma 2021,
- Koivupirtin säätiö sr/Kotihoito Hoiva Petsamon sosiaalipalvelujen oma-
valvontasuunnitelma,
- Koivupirtin säätiö sr/Hoiva Petsamon yksityisen terveydenhuollon oma-
valvontasuunnitelma,
- syyskuun toteutuneet työvuorot,
- lokakuun työvuorosuunnitelma,
- Kotitorilta saapuneet palautteet (12 kpl) sekä
- sähköpostitse toimitetun saateen mukaisesti puutteellisen henkilöstö-
luettelon.

Lisäksi aluehallintovirasto antoi paikalla olleelle henkilöstölle kyselylomakkeen, joita palautettiin aluehallintoviraston paikalla olleille ylitarkastajille yhteensä 14 kappaletta.

Selvitykset

Aluehallintovirasto pyysi 10.9.2021 lähettämässään sähköpostissa Tampereen kaupungilta selvityksen siitä, miten Tampereen kaupunki on varmistanut asiakasturvallisuuden ja turvannut asiakkaiden kotihoidon käynnit Tammen ja Tampellan alueella. Lisäksi pyydettiin selvitystä siitä, miten toiminnanohjaus ja tiedon kulku on kyseisen alueen kotihoidon palvelussa turvattu ja järjestetty sekä selvitys siitä, miten palveluntuottaja on saanut ajantasaiset tiedot asiakkuuksista ja asiakkaiden palveluntarpeista. Selvitys pyydettiin toimittamaan aluehallintovirastoon 14.9.2021 klo 16.00 mennessä.

Aluehallintovirastoon saapui 14.9.2021 Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden kehittämisjohtaja Anniina Tirrosen allekirjoittama selvitys, Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden palvelualueen



toimintasääntö (voimaan 1.1.2021), alustapalvelu Sociala Oy:n toimitusjohtajan Hanna Hauta-ahon allekirjoittama selvitys ja allekirjoittamaton vastine liittyen Hoiva Petsamon toimintaan 1.9 – 10.9.2021.

Aluehallintovirasto järjesti yhteistyökokouksen 16.9.2021 Valviran ja Tampereen kaupungin edustajien kanssa, missä keskusteltiin niistä konkreettisista toimenpiteistä, joilla Tampereen kaupunki aikoi korjata toiminnan sel-laiseksi, että asiakasturvallisuus ei vaarannu. Aluehallintovirasto pyysi kokouksessa Tampereen kaupunkia toimittamaan selvityksen niistä konkreettisista ja omavalvonnallisista toimenpiteistä, joihin Tampereen kaupunki on ryhtynyt palvelujen järjestämisestä vastuullisena tahona asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Selvitys pyydettiin toimittamaan 17.9.2021 klo 13.00 mennessä. Kokouksesta on laadittu muistio, joka on lähetetty osallistujille.

Aluehallintovirastoon saapui 17.9.2021 Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystalvelujen asiakasohjauspäällikkö Kaisa Taimen allekirjoittama selvitys ja liitteenä selvitys Hoiva Petsamon 16.9.2021 asiakasturvallisuuden varmistamisesta.

Aluehallintovirasto on antanut asiassa Tampereen kaupungille 17.9.2021 päivätyt päätöksen (LSSAVI/13976/2021), jolla aluehallintovirasto määräsi sosiaalihuoltolain 56 § 1 momentin nojalla Tampereen kaupungin turvaamaan välittömästi asiakasturvallisuuden ja palvelujen laadun Tampereen Tammelan ja Tampellan alueen kotihoidon asiakkaille. Asia oli saatettava välittömästi kuntoon.

Aluehallintovirasto lähetti 4.10.2021 päivätyt lisäselvitys- ja selityspyynnön Tampereen kaupungille, joka sisältää kuulemisen mahdollisen määräyksen antamisesta uhkasakolla tehostettuna. Selvityspyynnössä aluehallintovirasto totesi harkitsevansa määräyksen antamista uhkasakon uhalla, mikäli Tampereen kaupungin selvityksestä ilmenee, että kotihoidossa todettuja vakavia epäkohtia ja puutteita ei ole korjattu riittävässä laajuudessa. Aluehallintovirasto pyysi Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystalveluiden palvelualueita hankkimaan tarvittavat selvitykset edellisiltä (Luona Hoiva Oy ja Kotipalvelu Mehiläinen) ja nykyisiltä palveluntuottajilta (Alustapalvelu Sociala Oy ja Hoiva Petsamo) sekä antamaan lausuntonsa Tammelan ja Tampellan kotihoidon palveluntuottajavaihdoksen osalta.

Aluehallintovirasto ilmoitti 5.10.2021 sähköpostitse Tampereen kaupungille, että se on edelleen vastaanottanut epäkohtailmoituksia koskien Tammelan ja Tampellan kotihoitoa. Sähköpostiviestissä aluehallintovirasto ilmoitti harkitsevansa määräyksen antamista Tampereen kaupungille ottaa kotihoidon palvelu Tammelan ja Tampellan alueelta omaksi toiminnaksi. Aluehallintovirasto totesi viestissään, että vaikuttaa siltä, että palveluntuottajalla ei ole edellytyksiä korjata toimintaa kaikilta osin laadukkaaksi ja asiakasturvalliseksi. Samana päivänä 5.10.2021 tehtiin kokousvaraus 8.10.2021

pidettäväksi aluehallintoviraston, Valviran, Tampereen kaupungin ja Sociala Oy:n kesken.

Aluehallintovirasto pyysi 6.10.2021 integraattori Sociala Oy:ltä saman päivän aikana toimitettavaksi henkilöstöluettelot sekä Sociala Oy:n, että Hoiva Petsamon työntekijöistä. Luetteloinnista tuli ilmetä viimeisen kuukauden aikana työsuhteessa olleet henkilöt, myös sijaiset ja opiskelijat. Henkilöstöluettelosta tuli ilmetä työntekijän nimi, tehtävänimike, tutkinto, työaika (%), työsuhteen laatu (toistaiseksi voimassa oleva, määräaikainen, tuntisopimus) sekä kaikkien työsuhteessa olleiden opiskelijoiden osalta suoritettava koulutus/tutkinto sekä suoritettavat opintoviikot/-pisteet. Aluehallintovirasto pyysi saada nähtäväksi toimintasuunnitelman ja mahdollisen omavaltavontasuunnitelman molempien palveluntuottajien osalta sekä Hoiva Petsamon lääkehoitosuunnitelman. Aluehallintovirasto pyysi tiedon siitä, missä osoitteessa Sociala Oy:n ja Hoiva Petsamon yhteiset työtilat fyysisesti sijaitsevat ja lisätietoa tilojen käyttäjästä.

Sociala Oy:n toimitusjohtaja vastasi 6.10.2021, ettei saa toimitettua Koivupirtin Säätiön osalta väestövastuualueen kotihoidon henkilöstöluetteloa aluehallintoviraston pyytämällä tarkkuustasolla. Selvityksen mukaan Hoiva Petsamon työntekijätiedot ovat TyövuoroVelhossa ja tietojen kokoamisen osalta avainhenkilö oli 6.10.2021 poissa. Luettelon kokoaminen oli vielä kesken. Sociala Oy:n mukaan oli sovittu Koivupirtin Säätiön toimitusjohtajan Johanna Santaniemen kanssa, että tiedot toimitetaan mahdollisimman nopeasti seuraavan päivän aikana ja samalla toimitetaan Hoiva Petsamon toimintasuunnitelma, omavaltavontasuunnitelma ja lääkehoitosuunnitelma.

Sociala Oy:n toimitusjohtajan selvityksen mukaan kaikki integraattoriryhmittymän jäsenet ovat ilmoittautuneet Tampereen kaupungin ylläpitämään palveluntuottajarekisteriin. Sociala on ilmoittautunut 1) Integraattoritehtävien, 2) Neuvonta- ja ohjauspalveluiden 3) Laitetorin ja 4) Kehittämisen ja muutosjohtamisen tuen osalta. Sähköpostin liitteenä oli Sociala Oy:n ilmoitus kotipalvelujen tukipalvelujen ja niihin rinnastettavien palvelujen tuottamisesta Tampereen kaupungille.

Sociala Oy:n selvityksen mukaan väestövastuualueen kotihoidon työtilat sijaitsevat Tampereella osoitteessa Hammareninkatu 7. Hoiva Petsamolla on käytössä 212 neliötä yhteistä tilaa, joka jakautuu tiimien omiin huoneisiin, toimistotyöntekijöiden huoneisiin, yhteiseen sosiaalitalaan, neuvotteluhuoneeseen ja aulatilaan. Saman kerroksen toisessa päässä, erillisellä sisäänkäynnillä sijaitsevat Kotitorin palveluntuottajaverkoston muiden toimijoiden työtilat. Lisäksi siellä on kaksi Socialan työhuonetta, toimitusjohtajan ja palvelujohtajan. Kotitorin neuvonta- ja ohjauspalvelut sijaitsevat Frenckelinaukio 2:ssa Tampereella ja siellä työskentelee yksi palvelupäällikkö ja kuusi palveluohjaajaa. Lisäksi Socialassa työskentelee yksi osa-aikainen väitöstudkija ja sote-palveluiden asiantuntija, joka työskentelee Kuopiosta käsin.



Aluehallintovirasto suoritti ennalta ilmoittamattoman tarkastuskäynnin 7.10.2021 Hoiva Petsamon tiloihin. Käynnistä on laadittu erillinen tarkastuspöytäkirja.

Aluehallintovirasto järjesti yhteistyökokouksen 8.10.2021 Valviran, Tampereen kaupungin ja palveluntuottajien edustajien kanssa, jossa oli tarkoituksena keskustella muun muassa siitä, miten on varmistettu, että palveluntuottajalla on riittävä henkilöstö ja henkilöstöllä riittävä osaaminen; miten on varmistettu, että palveluntuottaja vastaa asiakkaiden palveluntarpeeseen; miten työntekijät saavat riittävästi tietoa asiakkaiden palveluntarpeesta ja mitä toimenpiteitä on tehty 16.9. olleen kokouksen ja 17.9. annetun päätöksen jälkeen. Kokouksesta on laadittu erillinen muistio.

Kokouksessa todettiin 17.9.2021 jälkeen tehdyt toimenpiteet:

- Kaikki väestövastuualueen asiakkaille oli soitettu ajalla 16.9.-22.9.2021.
- Kotihoidon päällikkö Sirkku Miettinen on ollut kolme viikkoa Hoiva Petsamon tiloissa työskentelemässä ja selvittämässä muun muassa palautteita/poikkeamia.
- Lähes kaikilla työntekijöillä on Pegasos oikeudet, mutta osaaminen voi olla puutteellista.
- Toiminnanohjausjärjestelmä Hilkan käyttöönottoon on jo valmistauduttu.
- Haipro tulossa käyttöön poikkeamien ilmoittamisen osalta.
- Sairaanhoidtajia on saatu rekrytoitua Hoiva Petsamoon, kolme sairaanhoitajaa on aloittamassa lokakuussa ja sen jälkeen sairaanhoitajia on yhteensä seitsemän.

Aluehallintovirasto totesi, että Tampereen kaupungin kokouksessa kertomat tehdyt toimenpiteet ovat osittain ristiriitaisia tarkastuskäynnillä saatuihin tietoihin verrattuna. Aluehallintovirasto totesi, että kokouksessa esitetyt toimenpiteet eivät ole korjanneet palveluntuottajan palvelun laatua ja asiakas- ja turvallisuutta riittävästi. Aluehallintovirasto totesi kokouksessa tilannekuvan muuttuneen oleellisesti uusien epäkohtailmoitusten ja tarkastuskäynnillä saatujen tietojen perusteella.

Aluehallintoviraston käytettävissä on lisäksi 1.9.2021 aluehallintovirastoon saapunut Tampereen kaupungin palvelukuvaus Kotitori-palveluintegraattorista, aluehallintovirastoon 8.10.2021 saapunut Tampereen kaupungin Kotitori-palveluintegraattorimallin hankinta-asiakirja; palvelukuvaus - kotihoito (kotipalvelu ja kotisairaanhoito) väestövastuualueelle ja palvelukuvaus kotihoito -asiakirja.

KUULEMINEN

Hallintolain (434/2003) 34 § mukaan asianosaiselle on ennen asian ratkaisemista varattava tilaisuus lausua mielipiteensä asiasta sekä antaa



selityksensä sellaisista vaatimuksista ja selvityksistä, jotka saattavat vaikuttaa asian ratkaisuun. Asian saa ratkaista asianosaista kuulematta, jos: 4) kuuleminen saattaa vaarantaa päätöksen tarkoituksen toteutumisen tai kuulemisesta aiheutuva asian käsittelyn viivästyminen aiheuttaa huomattavaa haittaa ihmisten terveydelle, yleiselle turvallisuudelle taikka ympäristölle.

Aluehallintoviraston tietoon on tullut edelleen 17.9.2021 annetusta päätöksestä ja määräyksestä huolimatta epäkohtailmoituksia koskien Tampereen Tammelan ja Tampellan alueen kotihoitoa. Asiakkaiden käynneissä ilmenee edelleen suuria ongelmia (käynnejä ei tehdä suunniteltuun aikaan tai ne eivät ole sovittujen pituisia), tiedonkulussa on edelleen ongelmia (muun muassa asiakkaiden palveluntarpeista ei ole välttämättä riittävää tietoa käynneillä), henkilöstöstä (vakituinen ja ei-vakituinen) ei ole tarkkaa tietoa eikä työsuhteita ole tehty ja lisäksi heidän lääkehoidon osaamistaan ole varmistettu. Aluehallintovirasto toteaa tulleiden ilmoitusten perusteella, että palveluntuottajalla on perusasioissa isoja puutteita.

Lisäksi aluehallintovirasto sai 7.10.2021 tehdyllä ennalta ilmoittamattomalla tarkastuskäynnillä uusia tietoja, jotka toivat esiin vakavan asiakasturvallisuuden vaarantumisen. Aluehallintovirastolle ei syntynyt luottamusta siihen, että palveluntuottajalla on kykyä ja mahdollisuutta saada epäkohdat korjattua.

Aluehallintovirasto on määräystä antaessaan arvioinut, että asiassa ei kuulla asianosaisia, koska kuulemisesta aiheutuva asian käsittelyn viivästyminen aiheuttaisi huomattavaa haittaa asiakasturvallisuudelle sekä asiakkaiden terveydelle. Aluehallintoviraston asian kiireellisyys- ja vakavuusarviointiin on vaikuttanut se, että edelleen palveluntuottajan perusasioissa on vakavia puutteita. Asiakasturvallisuus on Tampereen Tammelan ja Tampellan alueen kotihoidossa aluehallintoviraston arvion mukaan edelleen vaarantunut vakavasti.

ALUEHALLINTOVIKASTON RATKAISU JA PERUSTELUT

Ratkaisu Aluehallintovirasto määrää sosiaalihuoltolain (710/1982) 56 § 1 momentin nojalla Tampereen kaupungin ottamaa Tammelan ja Tampellan väestövastuualueen kotihoidon omaksi toiminnakseen välittömästi, kuitenkin viimeistään 18.10.2021.

Aluehallintovirasto jatkaa Tampereen Tammelan ja Tampellan väestövastuualueen kotihoidon valvontaa. Lisäksi aluehallintovirasto odottaa pyydettyjä selvityksiä 4.10.2021 päivättyyn selvityspyyntöön 22.10.2021 mennessä.



Perustelut

Suomen perustuslain (731/1999) 19 §:n mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään huolenpitoon. Julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä.

Suomen perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 14 § 1 momentin mukaan kunnallisina sosiaalipalveluina on järjestettävä sen sisältöisenä ja siinä laajuudessa kuin tässä tai muussa laissa säädetään: 1) sosiaalityötä; 2) sosiaaliohjausta; 3) sosiaalista kuntoutusta; 4) perhetyötä; 5) kotipalvelua; 6) kotihoitoa; 7) asumispalveluja; 8) laitospalveluja; 9) liikkumista tukevia palveluja; 10) päihdetyötä; 11) mielenterveystyötä; 12) kasvatus- ja perheneuvontaa; 13) lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvontaa; 13 a) omaistaan ja läheistään hoitavan henkilön vapaata; (29.6.2016/512) 14) muita 11 §:n mukaisiin tarpeisiin vastaavia asiakkaan hyvinvoinnille välttämättömiä sosiaalipalveluja.

Sosiaalihuoltolain 30 § 1 ja 2 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä hänen ihmisarvoaan loukata. Sosiaalihuoltoa koskevia päätöksiä ja ratkaisuja tehtäessä ja sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu siten kuin 4 ja 5 §:ssä säädetään.

Sosiaalihuoltolain 19 §:n 1, 2 ja 3 momentin mukaan kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Kotipalvelua annetaan sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella niille henkilöille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen 1 momentissa tarkoitetuista tehtävistä ja toiminnoista. Kotipalveluun sisältyvinä tukipalveluina annetaan ateria-, vaatehuolto- ja siivouspalveluja sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja.

Sosiaalihuoltolain 20 §:n mukaan kotihoidolla tarkoitetaan kotipalvelun ja terveydenhuoltolain 25 §:ään sisältyvien kotisairaanhoidon tehtävien muodostamaa kokonaisuutta.



Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain (980/2012; jäljempänä vanhuspalvelulaki) 13 §:n 1 momentin mukaan kunnan on järjestettävä iäkkäälle henkilölle laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja, jotka ovat hänen tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisia ja riittäviä.

Vanhuspalvelulain 14 §:n 2 momentin mukaan pitkäaikaista hoitoa ja huolenpitoa turvaavat sosiaali- ja terveyspalvelut on toteutettava niin, että iäkäs henkilö voi kokea elämänsä turvalliseksi, merkitykselliseksi ja arvokkaaksi ja että hän voi ylläpitää sosiaalista vuorovaikutusta sekä osallistua mielekkääseen, hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävään ja ylläpitävään toimintaan. Iäkkäille avio- ja avopuolisoille on järjestettävä mahdollisuus asua yhdessä.

Vanhuspalvelulain 20 § 1 momentin mukaan toimintayksikössä on oltava henkilöstö, jonka määrä, koulutus ja tehtävärakenne vastaavat toimintayksikön palveluja saavien iäkkäiden henkilöiden määrää ja heidän toimintakykynsä edellyttämää palvelun tarvetta ja joka turvaa heille laadukkaat palvelut.

Vanhuspalvelulain 23 §:n mukaan toimintayksikön johtajan on huolehdittava, että toimintayksikössä järjestetään omavalvonta palvelujen laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Omavalvontaa varten on laadittava omavalvontasuunnitelma, joka on pidettävä julkisesti nähtävänä. Suunnitelman toteutumista on seurattava ja palveluja kehitettävä toimintayksikön palveluja saavilta iäkkäiltä henkilöiltä, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Kuntalain (410/2015) 8 §:n mukaan kunta voi järjestää sille laissa säädetyt tehtävät itse tai sopia järjestämisvastuun siirtämisestä toiselle kunnalle tai kuntayhtymälle. Lakisääteisessä yhteistoiminnassa järjestämisvastuu on kunnan puolesta toisella kunnalla tai kuntayhtymällä. Tehtävien hoidosta järjestämisvastuussa oleva kunta tai kuntayhtymä vastaa järjestettävien palvelujen ja muiden toimenpiteiden: 1) yhdenvertaisesta saatavuudesta; 2) tarpeen, määrän ja laadun määrittelemisestä; 3) tuottamistavasta; 4) tuottamisen valvonnasta; 5) viranomaiselle kuuluvan toimivallan käyttämisestä. Kunta vastaa tehtäviensä rahoituksesta, vaikka järjestämisvastuu on siirretty toiselle kunnalle tai kuntayhtymälle.

Kuntalain 9 §:n mukaan kunta tai kuntayhtymä voi tuottaa järjestämisvastuulleen kuuluvat palvelut itse tai hankkia ne sopimukseen perustuen muulta palvelujen tuottajalta. Palvelusetelin käytöstä säädetään erikseen. Julkisen hallintotehtävän kunta voi kuitenkin antaa muulle kuin viranomaiselle vain, jos siitä erikseen lailla säädetään. Kunnan tai kuntayhtymän hankkiessa laissa säädettyjä palveluja muulta palvelujen tuottajalta, sillä

säilyy 8 §:n 2 momentissa tarkoitettu järjestämisvastuu. Tämän lisäksi palvelujen tuottajan vastuu palveluista määräytyy sen mukaan, mitä tässä laissa tai muualla säädetään, sekä mitä kunta tai kuntayhtymä ja palvelujen tuottaja sopivat.

Sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta annetun lain (733/1992) 4 § 3 momentin mukaan hankittaessa palveluja 1 momentin 4 ja 5 kohdassa tarkoitettulta yksityiseltä palvelujen tuottajalta kunnan tai kuntayhtymän on varmistuttava siitä, että hankittavat palvelut vastaavat sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.

Kotihoidon tilanne Tammelan ja Tampellan väestövastuualueella

Aluehallintovirasto havaitsi ennalta ilmoittamattomalla tarkastuskäynnillään 7.10.2021 palveluntuottajan toiminnassa edelleen vakavia puutteita huolimatta siitä, että Tampereen kaupungin kotihoidon päällikkö oli siirtynyt työskentelemään palveluntuottajan tiloihin tukemaan toimintaa. Epäselväksi jäi, miten Tampereen kaupungin kotihoidon päällikkö on konkreettisesti tukenut palveluntuottajaa. Esimerkiksi Tampereen kaupungin kotihoidon päällikkö oli paikalla, kun havaittiin, että lääkekaappeihin oli vapaa pääsy, eikä hän ollut puuttanut asiaan. Tarkastuskäynnillä tuli vaikutelma, että palveluntuottajalla on paljon epäselviä asioita eikä niihin ole osaamista. Lisäksi syntyi vaikutelma siitä, että tarkastuskäynnillä aluehallintoviraston esittämiä kysymyksiä ei kaikkia täysin ymmärretty tai niihin ei ollut vastauksia. Integraattori Sociala Oy:llä, jonka tehtävä on mm. ohjata, neuvoa ja valvoa palveluntuottajaa/palveluntuottajia, ei ole yhtään sosiaalialan ammattihenkilöä johto- tai kehittämistehtävissä aluehallintoviraston tietojen mukaan. Aluehallintovirasto toteaa, että kotipalvelu ja kotihoito ovat sosiaalihuoltolain mukaista toimintaa ja sosiaalihuoltolain ymmärrys sekä sosiaalialan osaaminen on tärkeää toteutettaessa sosiaalihuoltolain mukaista palvelua.

Jos Sociala Oy:llä olisi osaamista kyseessä olevan palvelun ohjaamiseen ja valvontaan, perusasioiden olisi pitänyt olla kunnossa ja lain mukaiset ennen palvelun aloittamista. Sociala Oy ei ole rekisteröitynyt Valveri-rekisteriin. Rekisteröintiä ei voida myöntää, mikäli sen palveluksessa ei ole riittävästi sosiaali- ja terveystalouden koulutettuja ammattihenkilöitä.

Tarkastuksella havaitut epäkohdat ja toiminnan puutteet ovat aluehallintoviraston arvion mukaan vakavia. Ne vaarantavat kotihoidossa olevien asiakkaiden laadultaan hyvän hoidon ja huolenpidon, hoidon oikea-aikaisuuden ja turvallisuuden sekä ihmisarvoisen kohtelun. Epäkohtia ja puutteita ovat esimerkiksi aamukäyntien viivästymiset ja liian aikaiset iltakäynnit, mistä seuraa myös se, ettei asiakas saa aamu- ja iltalääkkeitään oikeaan aikaan. Asiakaskäyntien välit voivat olla liian lyhyitä tai liian pitkiä, jolloin asiakas saa esimerkiksi ateriat liian tiheästi tai ateriovälit muodostuvat liian pitkiksi. Asiakkaita on laitettu nukkumaan ja annettu iltalääkkeitä jo klo 16.30



alkaen. Pitkäaikaista hoitoa ja huolenpitoa tarvitsevat iäkkäät henkilöt kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon haavoittuvimpiin asiakasryhmiin.

Henkilöstö

Aluehallintoviraston tarkastuskäynnillä 7.10.2021 tuli esiin vakavia asiakasturvallisuutta vaarantavia puutteita perusasioissa. Henkilöstöllä ei ole työsopimuksia, henkilöstölista oli puutteellinen, vastuuhenkilöllä ei ollut kertomansa mukaan tietoa henkilöstön määrästä, yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain mukaista rekisteröintiä ei ollut edelleenkään aluehallintovirastoon toimitettu asianmukaisesti palveluntuottajien osalta, henkilöstön lääkehoidon osaamista työnantaja ei ollut ryhtynyt varmistamaan, palveluntuottajalla ei ollut esittää yhdenkään työntekijän lääkärin allekirjoittamaa kirjallista lääkelupaa, työntekijät kulkevat edelleen paperisten asiakaslistojen kanssa asiakkailta eikä kaikilla työntekijöillä ole Pegasos tunnuksia, konetta tai riittävää osaamista tietojärjestelmän käyttämiseen.

Aluehallintovirastolle tarkastuskäynnillä syntyneen käsityksen mukaan poikkeamailmoitusten ja asiakasreklamaatioiden käsittelyyn ei ole selkeää sovitua prosessia.

Aluehallintovirasto toteaa, että tarkastuskäynnillä aluehallintovirasto ei saanut kysymyksiin täsmällisiä ja riittäviä vastauksia eikä palveluntuottajan perusasiat, kuten muun muassa ajantasainen tieto henkilöstöstä ja lääkeluvat, olleet edelleenkään kunnossa tai niille ei ollut tarkkaa aikataulua, missä ajassa ne saatetaan kuntoon. Tampereen kaupungin kotihoidon päällikön työskentely samoissa tiloissa ei aluehallintoviraston näkemyksen mukaan ole ollut riittävää palveluntuottajaa tukevaa ohjausta ja valvontaa, koska palveluntuottajan perusasiat ovat edelleen 7.10.2021 toteutetun tarkastuskäynnin perusteella edelleen kuntoon saattamatta. Tampereen kaupungin tekemät toimet eivät ole olleet riittäviä aluehallintoviraston 17.9.2021 antaman päätöksen ja määräyksen jälkeen eivätkä ne ole tuottaneet riittävää korjausta palveluntuottajan toimintaan.

Aluehallintovirasto sai tarkastuskäynnillä Hoiva Petsamon syyskuun toteutuneet työvuorot. Aluehallintovirasto toteaa niiden perusteella, että työntekijät tekevät huomattavan paljon työtunteja tavanomaisen kuukausituntimäärän yli (noin 153 tuntia tavanomainen kuukausituntimäärä, jos viikkotuntimäärä on 38 tuntia ja 15 minuuttia/neljä viikkoa). Listoista on todennettavissa, että 18 työntekijää on tehnyt syyskuun aikana yli tavanomaisen kuukausituntimäärän, joillakin tuntimäärät nousevat jopa 232,45 ja 306,10 tuntiin. Yli 200 työtunnin määrän ylittäviä työntekijöitä on yhteensä neljä. Listoilla on yhteensä 58 työntekijää. Aluehallintoviraston käsityksen mukaan näillä listoilla ei näy alihankintana ostetut työntekijät. Aluehallintovirasto toteaa, että suuret tuntimäärät lisäävät poikkeamarieskejä ja voivat aiheuttaa työssäjaksamisen haasteita.



Sosiaalihuollossa toteutettu lääkehoito

Lääkehoitoon vaikuttavat useat säännökset. Muun muassa potilaslain 3 §:ssä säädetään oikeudesta hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Terveydenhuoltolain 8 § 1 momentin mukaan terveydenhuollon toiminnan on perustuttava näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Terveydenhuollon toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaiseman Turvallinen lääkehoito – Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen (2021:6) mukaan riittävän koulutuksen, kokemuksen, ammattitaidon sekä tehtävissä tarvittavan lääkehoidon osaamisen arviointi kuuluu normaaliin työnantajan rekrytointiprosessiin. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan lääkehoitosuunnitelmassa määritellyllä tavalla ennen kuin työntekijä voi ryhtyä toteuttamaan lääkehoitoa itsenäisesti. Osaaminen varmistetaan työntekijän suorittaman tutkinnon, työtehtävien laajuuden ja yksikön ohjeiden mukaisesti. Esimies vastaa osaamisen varmistamisen dokumentoinnista.

Aluehallintoviraston ennalta ilmoittamattomalla käynnillä Hoiva Petsamon palvelupäällikkö Juha Riikosella eikä vastuuhenkilö Johanna Santaniemellä ollut esittää aluehallintovirastolle yhdenkään työntekijän kirjallista lääkelupaa.

Lääkkeiden säilyttämisessä palveluntuottajan tiloissa havaittiin merkittäviä puutteita. Tarkastuskäynnillä aluehallintovirasto havaitsi, että lääkekaappien avaimet ovat kaikkien työntekijöiden vapaasti saatavilla tiimihuoneissa asiakasavainkaapeissa, jotka olivat tarkastuskäynnin aikaan auki, myös erillisen PKV- ja huumelääkesäilytyslaatikon osalta. Avainten hallinnasta ei ollut minkäänlaista seurantaa eikä henkilöstön mukaan lääkehävikin sattessa sitä pystyttäisi mitenkään jäljittämään.

Aluehallintoviraston saaman epäkohtailmoituksen mukaan hoitaja oli joutunut asiakaskäynnillä vääntämään asiakkaan lääkekaapin auki, koska avainta ei ollut löytynyt. Aluehallintovirasto toteaa, että lääkekaapin oven auki vääntäminen saattaa vaarantaa asiakkaan asiakasturvallisuuden, sillä lääkekaapin lukossa pitämiseen todennäköisesti syynä on se, ettei mahdollisesti muistisairas asiakas pääse lääkkeisiin käsiksi. Ilmeisesti lääkekaappi on jäänyt hoitajan käynnin jälkeen auki siten, että asiakkaalla on vapaa pääsy lääkkeisiin.

Palvelun rekisteröinti

Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) 11 § 1 momentin mukaan yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajan, joka tuottaa muita kuin

ympäri vuorokautisia sosiaalipalveluja, on tehtävä kirjallinen ilmoitus toiminnasta ennen sen aloittamista tai olennaista muuttamista kunnan toimielimelle siinä kunnassa, jossa palveluja tuotetaan. Ilmoituksessa on mainittava vastaavat tiedot kuin lupahakemuksessa. Palvelujen tuottajan, joka on hakenut 7 §:ssä tarkoitettua lupaa, ei tarvitse tehdä erillistä ilmoitusta tuottamistaan muista kuin ympäri vuorokautisista sosiaalipalveluista, jos ne ilmenevät lupahakemuksesta.

Aluehallintovirastolle 10.9.2021 tulleen tiedon mukaan kyseisellä väestövastuualueella oli toteutettu kotisairaanhoidon Hoiva Petsamon tuottamana, vaikka palveluntuottajalla ei ollut terveydenhuollon lupaa. Ilman terveydenhuollon lupaa toimiminen on rikoslain (39/1889) 44 luvun 3 §:n (400/2002) mukaan kriminalisoitua. Tampereen kaupunki otti väestövastuualueen kotisairaanhoidon omaksi toiminnakseen aluehallintoviraston ohjauksen jälkeen.

Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain mukainen rekisteröinti-ilmoitus on toimitettu aluehallintovirastoon Koivupirtin säätio sr:n Hoiva Petsamo kotihoidon osalta 11.10.2021, mutta ilmoitus ja kaupungin antama lausunto vaativat lisäselvitystä. Integraattori Alustapalvelu Sociala Oy:ltä ei ole toimitettu rekisteröinti-ilmoitusta, vaikka aluehallintovirasto katsoo, että Sociala Oy:n tarjoamat neuvonta- ja ohjauspalvelut ovat sellaista palvelua, joka tulee rekisteröidä. Edellinen palveluntuottaja, joka palvelua tuotti, oli rekisteröitynyt. Aluehallintovirasto toteaa, että rekisteröinti tulee olla kunnossa ennen palvelun tuottamisen aloittamista.

Johtopäätökset

Aluehallintovirasto toteaa, että palveluntuottajan vaihtuessa ja edelleen vaihtumisen jälkeen on tapahtunut asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantavia tilanteita eikä asioita ole edelleenkaan saatettu annetusta määräyksestä ja ohjauksesta huolimatta kuntoon. Aluehallintovirasto toteaa, että Tampereen kaupunki ei ole riittävällä tavalla varmistanut edelleenkaan palveluntuottajan kykyä ja osaamista tuottaa laadukasta sosiaalihuollon palvelua asiakkaille. Aluehallintovirasto toteaa, että Tampereen kaupunki vastaa kuntalaistensa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden järjestämisestä. Tampereen kaupungilla on järjestämisvelvollisuus kotihoidon palvelusta eikä sitä voi integraattorimallilla tai ostopalvelusopimuksilla poistaa.

Aluehallintovirasto toteaa edelleen, että pelkästään monimutkainen palvelujen tuottamisen rakenne, jossa on palveluintegraattori ja palveluntuottajien yhteenliittymiä ja useita alihankkijoita, on jo itsessään asiakasturvallisuusriski.

Aluehallintovirasto toteaa edelleen saatujen selvitysten ja tarkastuskäynnin perusteella, että palveluntuottajan vaihdoksessa tapahtuneiden ongelmien,



henkilöstön riittämättömän määrän, kotihoidon palvelun puutteellisen tuntemuksen ja Tampereen kaupungin riittämättömän valvonnan ja ohjauksen vuoksi asiakas- ja potilasturvallisuus sekä asiakkaiden oikeus saada sosiaalihuoltolain 30 §:n ja vanhuspalvelulain 19 §:n mukaisia laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja sekä hyvää hoitoa ja huolenpitoa on edelleen vakavasti vaarantunut eikä perusasioitakaan ole saatu kohtuullisessa ajassa korjattua.

Aluehallintovirasto korostaa kunnan järjestämis- ja virkavastuuta palvelujen suhteen. Aluehallintovirasto toteaa edelleen, että Tampereen kaupungin toimet eivät ole olleet riittäviä 17.9.2021 annetun päätöksen ja määräyksen jälkeen. Palvelun asiakasturvallisuus ja laatu vaarantuvat edelleen merkittävästi. Tampereen kaupunki ei ole riittävästi varmistanut valitun palveluntuottajan kykyä ja edellytyksiä tuottaa kotihoidon palvelua lähes 300 asiakkaalle eikä asiakasturvallisuutta vaarantavia puutteita ja epäkohtia ole edelleenkään riittävällä tavalla ennaltaehkäisty, poistettu tai toimintaa korjattu.

Tampereen kaupunki on kokouksessa 8.10.2021 tuonut esiin, että mikäli toiminta siirretään Tampereen kaupungille, asiakasturvallisuus vaarantuu myös siten järjestettynä. Aluehallintovirasto on arvioinut, että asiakasturvallisuus vakavasti vaarantuu nykyisellä mallilla tuotettuna. On mahdollista, että siirtovaiheessa asiakasturvallisuus vaarantuu, kun palvelu siirretään Tampereen kaupungille, mutta aluehallintoviraston arvion mukaan Tampereen kaupungilla on paremmat edellytykset tuottaa laadukasta ja lain mukaista kotihoitoa. Tampereen kaupungilla on käytössään muun muassa toiminnanohjausjärjestelmä. Aluehallintovirasto arvioi, että on vähäisempi asiakasturvallisuusriski siirtää toiminta Tampereen kaupungin omaksi toiminnaksi kuin jatkaa nykyisellä toimintamallilla.

Edellä mainituista syistä johtuen aluehallintovirasto määrää sosiaalihuoltolain 56 § 1 momentin nojalla Tampereen kaupungin ottamaa Tammelan ja Tampellan väestövastuualueen kotihoidon omaksi toiminnakseen välittömästi, kuitenkin viimeistään 18.10.2021.

Aluehallintovirasto jatkaa Tammelan ja Tampellan alueen kotihoidon valvontaa ja ottaa myöhemmässä päätöksessään tarkemmin kantaa yksittäisiin asioihin.

SOVELLETUT OIKEUSOHJEET

Perusteluosassa mainittujen lisäksi

Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annettu laki (980/2012) 13 §:n 2 momentti, 19 §, 20 §:n 1 momentti

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettu laki (812/2000) 4 §:n 1 ja 2 momentti



MUUTOKSENHAKU

Tähän päätökseen saa hakea muutosta valittamalla Vaasan hallinto-oikeuden liitteenä olevan valitusosoituksen mukaisesti.

SALASSAPITO

Julkinen

LISÄTIETOJA

Lisätietoja antaa tarvittaessa ylitarkastaja Kirsi Harju, puh. 0295 018 535 tai kirsi.harju@avi.fi.

Ylitarkastaja Päivi Ahvenus

Ylitarkastaja Kirsi Harju

Tämä asiakirja on hyväksytty sähköisesti viimeiseltä sivulta ilmenevin tavoin.

JAKELU JA SUORITEMAKSU

Päätös

Tampereen kaupunki, todisteellinen tiedoksianto, sosiaali- ja terveys palvelujen palvelualue, jota pyydetään tiedoksi antamaan päätös asiassa selvityksensä antaneille tahoille.

Toimitettu 13.10.2021 sähköpostilla suoraan johanna.loukas-korpi@tampere.fi, taru.kuosmanen@tampere.fi, mari.patronen@tampere.fi, anniina.tirronen@tampere.fi, anne.lahde-sateri@tampere.fi, kaisa.taimi@tampere.fi, virva.palomaki@tampere.fi, sirkku.miettinen@tampere.fi, mirkka.metsaranta@tampere.fi.

Suoritemaksu

Maksuton

Jakelu

Alustapalvelu Sociala Oy, hanna.hauta-aho@sociala.fi (toimitettu sähköpostitse 13.10.2021)

Hoiva Petsamo, juha.riikonen@hoivapetsamo.fi ja johanna.santanieniemi@koivupirtti.fi (toimitettu sähköpostitse 13.10.2021)

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto

Tämä asiakirja LSSAVI/13976/2021 on hyväksytty sähköisesti / Detta dokument LSSAVI/13976/2021 har godkänts elektroniskt

Ratkaisija Ahvenus Päivi 13.10.2021 15:46

Esittelijä Harju Kirsi 13.10.2021 15:41