

Tampereen kaupunki
Sosiaali- ja terveystalvelut

28.1.2022

1 (9)

Dnro TRE:516/00.01.03/2022

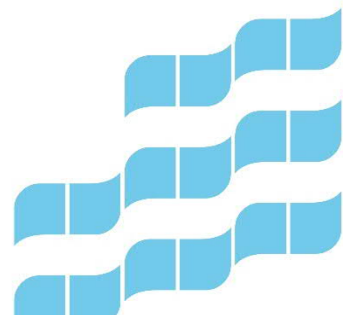
Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto
Perustalvelut, oikeusturva ja luvat
Sosiaali- ja terveystyksikkö
PL 5, 13035 AVI

Viite: LSSAVI/13976/2021

Tampereen kaupungin Tammelan ja Tampellan alueen kotihoidon valvonta

Tampereen kaupungilta pyydetään selvitystä ja selitystä erityisesti aluehallintovirastoon 12.11. ja 23.11.2021 tulleisiin epäkohtailmoituksiin ja Hoiva Petsamon toimintaan liittyviin kysymyksiin sekä selvitys ja selitys siitä, miksi kaupunki ei ole saanut toimintaa korjatuksi annetun määräyksen mukaiseksi ja mihin toimenpiteisiin ja millä aikataululla Tampereen kaupunki aikoo ryhtyä saattaakseen toiminnan lain vaatimalle tasolle. Selityksestä tulee erityisesti käydä ilmi ne toimenpiteet, joilla Tampereen kaupunki on korjannut tai tulee korjaamaan tilanteen lainmukaiseksi.

Lisäksi selvityksessä ja selityksessä pyydetään myös ottamaan kantaa Aluehallintoviraston selvityspyynnössä esitettyyn uhkasakolla tehostetun määräyksen antamiseen.



Tampereen kaupunki

28.1.2022

2 (9)

Sosiaali- ja terveystalvelut

Dnro TRE:516/00.01.03/2022

Tampereen kaupungin selvitys ja selitys erityisesti kysyttyihin seikkoihin:

Selvitykset aluehallintovirastoon 12.11. ja 23.11.2021 tullesiin epäkohtailmoituksiin, jotka on toimitettu Tampereen kaupungille tiedoksi sähköpostitse 24.11.2021.

Katso liite 1 ja sen liitemateriaali sekä liite 2.

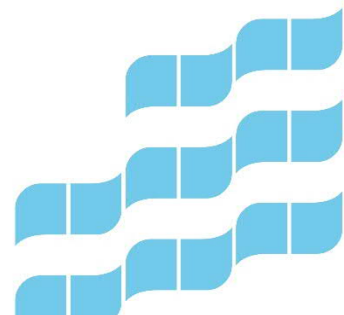
Liite 1. Selvitys epäkohtailmoituksiin 12.11.2021 ja 23.11.2021 / Tammelan ja Tampellan kotihoito

Liite 2. Selvitys epäkohtailmoitukseen 23.11.2021, ilmoitus numero 3 / Palveluintegraattori

Mihin toimenpiteisiin ja millä aikataululla Tampereen kaupunki aikoo ryhtyä saat-takseen toiminnan lain vaatimalle tasolle? Miksi kaupunki ei ole saanut toiminta korjatuksi annetun määräyksen mukaisesti?

Tampereen kaupunki on tiiviillä ja tavoitteellisella yhteistyöllä ja ohjauksella tukenut Palveluintegraattoria ottamaan kokonaisvastuun sopimuskokonaisuudesta, erityisesti väestö-vastuualueen kotihoidon palvelusta. Kaupunki on palvelujen sujuvuuden takaamiseksi seurannut kotihoidon palvelun laatua ja toteutumista säännöllisesti Kotitori- sopimuksen seurantakokouksissa 24.9.2021 lukien ja ajankohtainen tilanne on ollut säännöllisesti käsitte-lyssä Sosiaali- ja terveystalvelujen johtoryhmän, Sosiaali- ja terveystalvelujen lautakunnan (7.10.2021, 10.11.2021, 9.12.2021, 13.1.2022, 27.1.2022) sekä kaupunginhallituksen (25.10.2021, 8.11.2021, 7.12.2021) kokouksissa.

Tampereen kaupunki on pyrkinyt aktiivisesti edistämään antamansa ohjauksen ja neuvonnan kautta myös Palveluintegraattorin sekä palveluntuottajaverkoston palveluntuottajien toimilupien saattamista eteenpäin. Kaupunki on edellyttänyt hankintasopimuksessa, että vaadittavien toimilupien tulee olla kunnossa sopimuskauden alkaessa. Kaupungin suunnalta on annettu ohjausta ja neuvontaa lupa-asioihin liittyen hyvin tarkalla tasolla ja lupahakemuksia on kiirehditty kaupungin puolelta ennen sopimuskauden alkua. Kaupungille sekä Aluehallintovirastolle toimitetut hakemukset ovat olleet osin puutteellisia tai ne ovat virheellisesti jääneet kulkematta kaupungin kautta, mikä on esimerkiksi johtanut hakemusten palautumiseen.



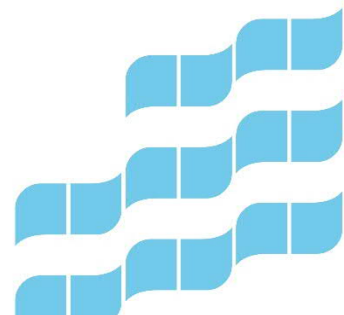
Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto otti Palveluintegraattorin esittämän ohjauspyynnön johdosta toimilupien kokonaistarkastelun selvitettäväkseen ja ohjeisti, että toimilupiasioiden osalta edetään 30.11.2021 pidetyn ohjaustapaamisen jälkeen. Aluehallintovirasto määräsi, että toimilupahakemusten tulee lausuntoineen olla lähetettynä 22.12.2021 mennessä. Toimilupa-asiat saatettiin määräajassa vireille. Terveysthuollon lupien osalta on käyty erillistä aktiivista selvittelyä Aluehallintoviraston kanssa.

Palveluintegraattorilla on kokonaisvastuu hankintasopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämistä siitä riippumatta, käytetäänkö hankinnassa alihankkijoita.

Palveluintegraattorin alihankkija Koivupirrtti Säätio/Hoiva Petsamo on tuottanut kotihoidon palvelua ilman vaadittavia lupia sekä vaarantanut asiakasturvallisuuden tuottaessaan väestövastuualueen kotihoidon palvelua 1.9.2021-17.10.2021 välisen ajan. Kaupunki on reklamoinut kotihoidon ongelmista 22.9.2021 ja vaatinut toimenpiteitä palvelun saattamiseksi sopimuksen mukaiseksi. Palvelun virheitä ei kuitenkaan saatu korjattua riittävän nopeasti, vaan asiakasturvallisuuden vaarantuminen jatkui niin vakavana, että Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto määräsi Tampereen kaupungin ottamaan palvelun tuottamisen omaksi toiminnakseen ensin kotisairaanhoidon osalta ja myöhemmin koko kotihoidon osalta. Väestövastuualueen kotihoidon palvelut on 18.10.2021 alkaen tuotettu kaupungin kotihoidon omana toimintana.

Kotitori-palveluintegraattorimallia koskeva hankintasopimus pitää sisällään laaja-alaisen palveluiden kokonaisuuden, joka kaupungin on tullut huomioida ratkaisuja tehdessään ja toimiakseen kokonaisuudessaan sopimuksen mukaisesti. Sopimuksen mukaan väestövastuualueen kotihoidon tilanne olisi voitu saattaa kuntoon myös alihankkijaa vaihtamalla, mitä kaupunki vaatikin Palveluintegraattorilta joulukuussa lähettämässään reklamaatiossa. Palveluintegraattori ei pystynyt sitoutumaan annetussa määräajassa alihankkijan vaihtamiseen, mistä johtuen kaupunki on ryhtynyt välittömästi toimiin sopimuksen päättämiseksi kotihoidon palvelun osalta.

Kaupunki on 17.12.2021 lähettämässään reklamaatiossa vaatinut Alustapalvelu Sociala Oy:ta hankkimaan uuden palveluntuottajan tuottamaan väestövastuualueen kotihoidon palvelua ja esittämään 14.1.2022 mennessä suunnitelman toimenpiteistä, joilla Palveluintegraattori varmistaa jatkossa sopimuksen ja lainsäädännön mukaiset palvelut. Alustapalvelu Sociala Oy ei ole osoittanut määräajassa uutta palveluntuottajaa.



Tampereen kaupunki ei jatka väestövastuualueen kotihoidon osalta sopimusta. Sopimuksen osittaisen purkamisen myötä kaupunki haluaa vakauttaa ja varmistaa kotihoidon asiakkaiden palvelun sekä turvata asiakasturvallisuuden. Kaupunki on aloittanut neuvottelut Alustapalvelu Sociala Oy:n kanssa sekä palveluntuottaja Koivupirttisäätiö sr:n kanssa. Neuvotteluissa tullaan käymään läpi Kotitori -sopimuksen osittaisen purkamisen henkilöstövaikutukset sekä arvioimaan myös liikkeenluovutuksen tunnusmerkistön toteutuminen. Sekä henkilöstön että asiakkaiden näkökulmasta tavoitteena on jatkuvuuden varmistaminen.

Konkreettiset, kaupungin korjaavat toimenpiteet on kuvattu myöhemmin vastauksessa kysymykseen: "Onko väestövastuualueen kotihoidon toiminta tosiasiallisesti kaupungin toimintaa? Onko Tampereen kaupunki käsityksensä mukaan noudattanut aluehallintoviraston antamaa määräystä ottaa toiminta omaksi toiminnaksi ja miten se näkyy toiminnassa?"

Tampereen kaupunki on saanut toiminnan korjatuksi uudistamalla johtamisjärjestelmän, asiakastyönohjeet ja toimintaprosessit sekä ottamalla käyttöön toiminnanohjausjärjestelmän työnjaon tueksi.

Henkilöstötilanne Hoiva Petsamossa tammikuussa 2022, vakituisten ja ei-vakituisten hoitajien määrä? Mikä on Hoiva Petsamon alihankintatilanne tammikuussa 2022, palveluntuottajien lukumäärä ja yritysten nimet?

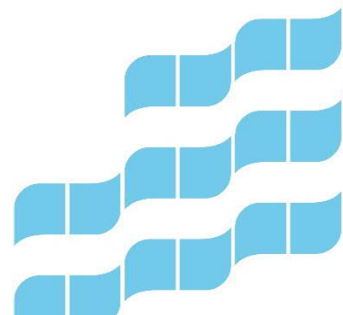
Tilanne 14.1.2022.

Tammelan ja Tampellan alueen kotihoidossa työskentelee yhteensä 68 henkilöä:

- 36 vakituista lähihoitajaa, joista 3 on perhevapaalla. Yksi vakituinen lähihoitaja on aloittamassa 1.2.2022. Vakituisten lähihoitajien lisäksi alueella työskentelee 2 pitkäaikaista lähihoitajasijaista ja 24 lähihoitajaa tekee yksikössä keikkatyötä.
- 6 sairaanhoitajaa, joista 5 vastaa hoitajatiimeistä ja yksi työskentelee 50 % työajalla viikonloppuisin. Yksi vakituinen sairaanhoitaja on aloittamassa 31.1.2022.

Edellä olevien Hoiva Petsamon työntekijöiden lisäksi lähihoitajahenkilöstöä hankitaan muilta palveluntuottajilta vaihtelevasti, päivittäin 7- 9 työntekijää. Tammikuussa 2022 henkilöstöä on hankittu yhteensä seitsemältä eri palveluntuottajalta: SunUra, Kehrlintu, Tampereen seudun kotiapu, Teampa, Mesimarjasi, Deal Henkilöstöratkaisut ja Hyvän Hoidon palvelut.

Asiaa täydentävä selvitys liite 1.



Henkilöstön lääkehoidon osaamisen varmistamisen tilanne tammikuussa 2022.

Läakehoidon luvan kotihoidon työntekijälle myöntää lääkehoitosuunnitelman mukaisesti yksikön toiminnasta vastaava lääkäri, joka on Tampereen kaupungin järjestämä. Lääkehoitoluvan saamisen ehtona on lääkehoitokoulutus sekä lääkehoidon osaamisen osoittaminen sekä lääkehoidon tentillä että näytöillä. Lääkehoidon tentin ja näyttöjen vaatimukset on kirjattu yksikön lääkehoitosuunnitelmaan. Työnantajan vastuulla on varmistaa lääkehoidon osaaminen ja lääkehoitolupa. Hoiva Petsamon henkilöstön kirjallisista lääkehoitolupalomakkeista on kopio yksikön lähiesimiehellä, alkuperäinen lupa on työntekijällä itsellään. Muiden palveluntuottajien osalta luvat ovat työntekijöillä itsellään ja kopio luvasta on työnantajalla, lupien ajantasaisuus on tarkistettu Hoiva Petsamon lähiesimiehen toimesta.

Tilanne 14.1.2022 lääkelupien osalta Hoiva Petsamon henkilöstöllä on seuraava:

Lääkärin allekirjoittamat lääkeluvat 40 kpl

- vakituiset lähihoitajat 22 kpl
- lähihoitajasijaiset ja keikkalaiset 13 kpl
- sairaanhoitajat 5 kpl

Lääkärin allekirjoitettavana olevat lääkeluvat 10 kpl

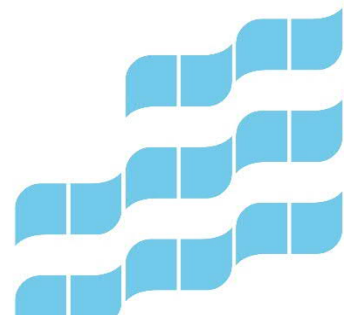
- vakituiset lähihoitajat 6 kpl
- lähihoitajasijaiset ja keikkalaiset 3 kpl
- sairaanhoitaja 1 kpl

Kesken olevat lääkelupasuoritukset 15 kpl

- vakituiset lähihoitajat 5 kpl
- sijaiset ja keikkalaiset 10 kpl

Asiaa täydentävä selvitys liite 1 ja sen liitemateriaali

Nykyinen tilanne lääkeluvallisista työntekijöistä on riittävä ja sillä varmistetaan turvallisen lääkehoidon toteutuminen.



Tampereen kaupunki

28.1.2022

6 (9)

Sosiaali- ja terveystalvelut

Dnro TRE:516/00.01.03/2022

Miten Tampereen kaupunki varmistaa sen, että sosiaalihuoltolain 48 § pykälän mukainen henkilöstön ilmoitusvelvollisuus toteutuu ilman, että henkilöstön tarvitsee pelätä laissa kiellettyjä vastatoimia?

Työntekijöitä on kannustettu ilmoitusten tekemiseen, eikä epäkohdan esille nostaneeseen työntekijään kohdisteta mitään toimia, vaan lähtökohtana on toiminnan jatkuva parantaminen yhdessä tekemisen ja avoimen toimintakulttuurin keinoin.

Tammelan ja Tampellan kotihoidon työntekijöille on ohjeistettu ja myös perehdytyksessä tuotu esille jokaisen työntekijän oikeus ja mahdollisuus tehdä sosiaalihuoltolain 48 § mukainen ilmoitus, mikäli hän huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään lähiesimiehelle, lisäksi se tulee Tampereen kaupungin kotihoidon päällikölle, Ikäihmisten palveluryhmän johtajalle ja sosiaali- ja terveystalvelujen johtajalle.

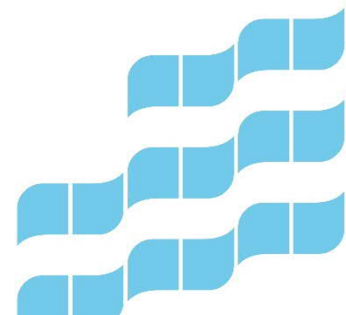
Onko väestövastuualueen kotihoidon toiminta tosiasiallisesti kaupungin toimintaa? Onko Tampereen kaupunki käsityksensä mukaan noudattanut aluehallintoviraston antamaa määräystä ottaa toiminta omaksi toiminnaksi ja miten se näkyy toiminnassa?

Aluehallintoviraston 13.10.2021 antaman määräyksen jälkeen Tampereen kaupunki on ryhtynyt välittömästi toimenpiteisiin ja ottanut Tammelan ja Tampellan kotihoidon omaksi toiminnakseen 18.10.2021 alkaen.

Kotihoidon johtamisvastuu on ollut 18.10.2021 alkaen Tampereen kaupungilla. Kokonaisvastuu toiminnasta on ollut palvelujohtaja Mari Patrosella. Kotihoidon päällikkö Sirkku Miettinen on vastannut asiakastyön ohjeista ja toimintaprosesseista sekä niiden valvonnasta ja johtamisesta.

Tampereen kaupunki on hankkinut Tammelan ja Tampellan alueen kotihoidossa ja päivittäiseen työnjohtoon tarvittavan henkilöstön on vuokratyönä. Päivittäinen työnjohto, ohjeiden ja toimintatapojen käytäntöön vieminen, henkilöstön rekrytointi ja perehdytys on toteutunut Hoiva Petsamon lähiesihenkilöiden toimesta Tampereen kaupungin toimintaohjeiden mukaisesti ja kaupungin valvonnassa.

Tammelan ja Tampellan kotihoidon johtamisen ja toiminnan vastuut on tiedotettu työntekijöille ensimmäisen kerran 21.10.2021 pidetyssä henkilöstöinfossa. Tämän jälkeen



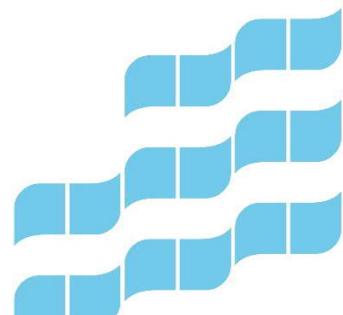
johtamisjärjestelmästä ja vastuista on tiedotettu uudelleen yksikköpalaverissa 1.12.2021 ja edelleen vastuista on täsmennetty 12.1.2022 päivitetystä kaaviossa.

Tampereen kaupunki on noudattanut aluehallintoviraston määräystä ottaa toiminta omaksi toiminnakseen. Tampereen kaupungin toiminta näkyy johtamisen lisäksi perehdytykseen, toimintakäytäntöjen luomiseen, ohjeiden tekemiseen, toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönottoon, lääkehoidon suunnitelman tekemiseen ja lääkehoidon osaamisen varmistamiseen kohdistettuna työpanoksena. Lisäksi Tampereen kaupungin toiminta näkyy käytännössä omavalvonnallisissa toimenpiteissä, epäkohtien selvittämisessä, palautteiden ja HaiPro-ilmoitusten käsittelyssä ja kontrolloinnissa. Tampereen kaupungin toiminta näkyy myös yhteistyökokousten koollekutsujana ja puheenjohtajana.

Tampereen kaupungin palveluesimies Liisa Tuomi on vastannut kotisairaanhoidon ja hoitotyön ohjeista ja toimintaprosesseista, sairaanhoitajien perehdytyksestä, lääkehoitosuunnitelman laatimisesta sekä varmistanut osaltaan lähi- ja sairaanhoitajien lääkehoidon osaamista. Tammelan ja Tampellan kotihoidon lääkehoidon luvat on saatettu ajan tasalle.

Tampereen kaupungin toiminnanohjausjärjestelmä ja sitä tukevat toimintatavat on otettu käyttöön 1.11.2021. Suunnittelija Mari Åkerlund toiminnanohjausjärjestelmän pääkäyttäjänä on vastannut toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönoton perehdytyksestä sekä työnjaon toimintaohjeista. Tampereen kaupungin toimesta on järjestetty käyttöönottoon liittyvä esihenkilöiden ja työnjakajien perehdytys sekä ennen käyttöönottoa että jatkuen käyttöönoton jälkeen. Sairaanhoitajille on järjestetty oma perehdytys toiminnanohjausjärjestelmän käyttöön. Tampereen kaupungin pääkäyttäjät on perehdytyksen ja ohjeiden lisäksi tukenut työnjakajia työssä myös työskentelemällä osan työajastaan paikan päällä kotihoidon toimipisteessä sekä valvonut työnjaon toteutumista Tampereen kaupungin ohjeiden mukaisesti.

Asiakkaiden palvelujen ja hoidon toteutumista seurataan omavalvonnallisin toimenpitein. Seuranta tehdään HaiPro-järjestelmässä, joka on otettu käyttöön 26.10.2021. Tieto tehdyistä poikkeamailmoituksista tulee Tampereen kaupungin kotihoidon päällikölle, jolle lähiesihenkilöt ilmoittavat myös ilmoituksen johdosta tehdyt toimenpiteet. Lisäksi seuranta toteutetaan asiakaspalautteiden kautta, joiden osalta toimintatapa on vastaava kuin poikkeamailmoituksissa.



Tampereen kaupunki

28.1.2022

8 (9)

Sosiaali- ja terveystalvelut

Dnro TRE:516/00.01.03/2022

Toimintatavat ja käytännöt tiedotuksen sekä yksikkö- ja yhteistyöpalaverien osalta ovat vastaavat kuin muissa Tampereen kaupungin kotihoidon yksiköissä.

Tehtyjen toimenpiteiden myötä tosiasiallinen vastuu on Aluehallintoviraston edellyttämällä tavalla siirtynyt kaupungille.

Asiaa täydentävä selvitys liite 1 ja sen liitemateriaali

Hoiva Petsamon seitsemän nimetyn hoitajan käyntilistasuunnittelut ajalta 15.11.-21.11.2021: tuntilistaukset ja kirjaukset (aikakirjaukset ja hoitokirjaukset). Jos nimetyt työntekijät eivät enää työskentele työnantajan palveluksessa, valitaan työntekijä, joka on seuraavana aakkosista.

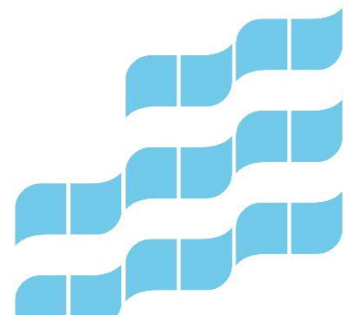
Aluehallintoviraston pyytämät Hoiva Petsamon seitsemän nimetyn hoitajan käyntilistasuunnitelmat toiminnanohjausjärjestelmästä ajalla 15.11.2021 - 21.11.2021 sekä kyseisten työntekijöiden käyntilistatoinnit ja kirjaukset potilastietojärjestelmästä vastaavalta ajanjaksolta ovat liitteenä (Liite 3. salassa pidettävä). Kahden nimetyn työntekijän tilalle on valittu seuraava aakkosissa kyseisenä ajanjaksona töissä ollut työntekijä.

Selvitys siitä, miten Hoiva Petsamon asiakaskäynnit (kesto ja kirjaus) kirjataan järjestelmään? Mistä konkreettisista toimenpiteistä syntyy asiakkaalla käytetty aika, miten se kirjataan tulo- ja lähtöaikoineen?

Tampereen kaupungin käyttämässä toiminnanohjausjärjestelmässä on rajapinta Pegasos-potilastietojärjestelmään. Rajapinnan kautta asiakastiedot siirtyvät Pegasoksesta Hilkkaan ja työntekijän mobiililaitteella tekemät kirjaukset ja käyntilistatoinnit siirtyvät puolestaan Hilkasta Pegasokseen.

Asiakaskäynti tilastoituu alkaneeksi työntekijän aloitettua asiakaskäynnin mobiililaitteellaan ja päättyneeksi, kun työntekijä päättää käynnin mobiililaitteellaan painamalla toiminnanohjausjärjestelmässä olevaa laitteen näytöllä olevaa kuvaketta. Käynti aloitetaan, kun työntekijä menee sisään asiakkaan kotiin ja päätetään, kun hän poistuu asiakkaan kodista.

Toimipisteessä tehtyä asiakastyötä, kuten hoitosuunnitelman päivitys tai Rai-arviointi, ei tilastoida asiakasajaksi. Mikäli työntekijällä ei ole käytössään mobiililaitetta, tilastoidaan asiakaskäynnit suoraan potilastietojärjestelmään. Hoitotyön kirjaukset tehdään



Tampereen kaupunki

28.1.2022

9 (9)

Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut

Dnro TRE:516/00.01.03/2022

asiakaskäynnin aikana joko toiminnanohjausjärjestelmään tai käyntien jälkeen suoraan potilastietojärjestelmään.

Asiaa täydentävä selvitys liite 1

Selvityksessä ja selityksessä pyydetään myös ottamaan kantaa tässä asiakirjassa esitettyyn uhkasakolla tehostetun määräyksen antamiseen.

Ottaen huomioon, että Tampereen kaupunki on noudattanut aluehallintoviraston antamaa määräystä ottaa toiminta omaksi toiminnaksi sekä edellä mainitut toimenpiteet, joihin kaupunki on viivytyksettä ryhtynyt varmistukseen palveluiden lainmukaisuuden, laadun ja asiakasturvallisuuden, kaupunki katsoo, ettei uhkasakon määräämiselle ole perusteita, se ei ole toimenpiteenä oikeasuhtainen eikä myöskään tarpeen määräyksen tehostamiseksi. Kaupungin tavoitteena on, ilman sakon uhkaakin, saattaa toiminta lain vaatimalle tasolle.

Tampereen kaupunki ei jatka väestövastuualueen kotihoidon osalta sopimusta. Sopimuksen osittaisen purkamisen myötä kaupunki haluaa vakauttaa ja varmistaa kotihoidon asiakkaiden palvelun sekä turvata asiakasturvallisuuden. Tampereen kaupunki on käynnistänyt neuvottelut Palveluintegraattorin sekä palveluntuottajan kanssa. Aluehallintoviraston (25.1.2022 klo 14.37) päivitettyssä kalenterikutsussa todetaan, ettei aluehallintoviraston mukaan Alustapalvelu Sociala Oy:llä ole rekisteröinnin edellytyksiä. Aluehallintovirasto tulee esittämään kokouksessa 3.2.2022 perustelut johtopäätökselle. Tampereen kaupunki valmisteleekin kokoukseen esityksen tarvittavista toimenpiteistä.

Tampereella 28.1.2022

Leena Viitasaari
Vs Kehittämisojohtaja
Tampereen kaupunki
Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut

Liitteet:

Liite 1. Selvitys epäkohtailmoituksiin 12.11.2021 ja 23.11.2021 / Tammelan ja Tampellan kotihoito

Liite 2. Selvitys epäkohtailmoitukseen 23.11.2021, ilmoitus numero 3/ Palveluintegraattori

Liite 3. Käyntilistat, tilastoinnit ja kirjeet 15.11.2021 - 22.11.2021. Salassa pidettävä

