



Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat  
Sosiaali- ja terveystieteiden yksikkö

Tampereen kaupunki  
Sosiaali- ja terveystieteiden palvelualue  
kirjaamo@tampere.fi

## **LISÄSELVITYS- JA SELITYSPYYNTÖ (KUULEMINEN)**

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastossa on käsiteltävänä valvonta-asia 10.9.2021 alkaen liittyen Tampereen kaupungin Tammelan ja Tampellan alueen kotihoitoon. Aluehallintovirasto pyytää Tampereen kaupungilta lisäselvitystä asiaan ja kuulee Tampereen kaupunkia asiassa.

Aluehallintovirastoon on saapunut 10.9.2021 epäkohtailmoituksia koskien Tampereen kaupungin Tammelan ja Tampellan alueen kotihoidon tilannetta 1.9.2021 tapahtuneen liikkeenluovutuksen jälkeen. Kotitorin asiakaspalautteen mukaan kotihoidon 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. Kotihoidon 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 tiettyiltä osin, koska kirjauksia potilaasta ei ole tehty/niihin ei ole mahdollista kotihoitoon työntekijän päästä. Kyseessä Hoiva Petsamo yritys, ilmeisesti Tampereen kaupunki on ostanut kotihoitoon palvelut heiltä. Ainakaan perehdytys 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.

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](http://www.avi.fi)

Jyväskylän toimipaikka  
Hannikaisenkatu 47

Tampereen toimipaikka  
Yliopistonkatu 38

Hoitajan tekemän 9.9.2021 päivätyn ilmoituksen mukaan Hoiva Petsamolla ei ole mitään toiminnanohjausjärjestelmää, vaan hoitajat tekevät käyntejä edellisen palveluntuottajan asiakastietojärjestelmästä tulostettujen, vanhojen listojen perusteella. Listoilla ei ole ollut kaikkia käyntejä, vaan joka päivä jää tekemättä asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kuuluvia käyntejä. Lähipäivinä useampi muistisairas asiakas on jäänyt ilman aamukäyntiä - muistisairas vanhus on siis saattanut olla syömättä ja saamatta lääkkeitä lähes vuorokauden ajan. Meillä on paljon asiakkaita, jotka eivät kykene huolehtimaan lainkaan itse esim. juuri ruokailuista. On siis 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 ja hoitajat kantavat niitä mukanaan kentällä. Tilanne on todella kaottinen.

Turvapalvelun antaman palautteen mukaan asiakas kertoi hälyssä klo 17.50, että kotihoito ei ole käynyt koko päivänä ja pyysi soittamaan kotioidolle. 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. Häntäntyneen kuuloinen ja sanoi että lääkkeitä 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 kertanut, että väärät numerot menneet asiakkaalle, numeron loppu pitäisi olla 29 eikä 19. Asiakas on kivulias, kun hermokipulääkkeitä 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 oli ilta-hoidon kanssa epäselvyyttä koskien sovittua kerran viikossa tapahtuvaa suihkutusta sekä kestopatentin 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 kestopatentin letkun ja pussin vaihdosta suihkutuksen yhteydessä. Suihkutus on aiemmin pääsääntöisesti toiminut hyvin muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta.

Aluehallintovirastoon on saapunut 30.9.2021 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 kirjaan 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 kappaletta, joilta edellä mainitut puutteet voi todentaa.

## Asian selvittäminen

Aluehallintovirasto pyysi 10.9.2021 lähettämässään sähköpostissa Tampereen kaupungilta selvityksen siitä, miten Tampereen kaupunki on varmistanut asiakasturvallisuuden ja turvannut asiakkaiden kotihoidon käynnit Tammelan 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 palvelujen selvitys, Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden palvelualueen toimintasääntö (voimaan 1.1.2021), alustapalvelu Sociala Oy:n selvitys ja vastine liittyen Hoiva Petsamon toimintaan 1.9 – 10.9.2021.

Aluehallintovirasto järjesti yhteistyökokouksen 16.9.2021 Valviran ja Tampereen kaupungin edustajien kanssa, jossa keskusteltiin niistä konkreettisista toimenpiteistä, joilla Tampereen kaupunki aikoo korjata toiminnan selkeäksi, 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.

Aluehallintovirastoon saapui 17.9.2021 Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen selvitys ja liitteenä selvitys Hoiva Petsamon 16.9.2021 asiakasturvallisuuden varmistamisesta.

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.

Aluehallintoviraston käytettävissä on lisäksi 1.9.2021 aluehallintovirastoon saapunut palvelukuvaus Kotitori-palveluintegraattorista.



## HARKITTAVAT TOIMENPITEET

Sosiaalihuoltolain (710/1982) 56 §:n 1 momentin mukaan, jos sosiaalihuollon järjestämisessä tai toteuttamisessa havaitaan asiakasturvallisuutta vaarantavia puutteita tai muita epäkohtia taikka toiminta on muutoin tämän lain vastaista, aluehallintovirasto voi antaa määräyksen puutteiden korjauksesta tai epäkohtien poistamisesta. Määräystä annettaessa on asetettava määräaika, jonka kuluessa tarpeelliset toimenpiteet on suoritettava.

Sosiaalihuoltolain 56 §:n 2 momentin mukaan aluehallintovirasto voi velvoittaa kunnan noudattamaan 1 momentissa tarkoitettua määräystä sakon uhalla.

Aluehallintovirasto harkitsee määräyksen antamista uhkasakon uhalla, mikäli Tampereen kaupungin selvityksestä ilmenee, että kotihoidossa todettuja vakavia epäkohtia ja puutteita ei ole korjattu riittävässä laajuudessa. Aluehallintovirasto voi myös päätyä antamaan hallinnollista ohjausta asiassa, mikäli Tampereen kaupungin toimenpiteet ja selvitykset asiassa ovat riittäviä. Aluehallintovirasto ei enää varaa erikseen tilaisuutta tulla uudelleen kuulluksi, mikäli se päättyy hallinnolliseen ohjaukseen ja huomautuksen antamiseen.

## PERUSTELUT

Suomen perustuslain (731/1999) 7 §:n mukaan jokaisella on oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen.

Suomen perustuslain 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.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 4 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa koskevia päätöksiä ja ratkaisuja tehtäessä ja sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu siten kuin 4 ja 5 §:ssä säädetään.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 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.

Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain, jäljempänä vanhuspalvelulaki (980/2012) 19 §:n mukaan iäkkäälle henkilölle tarjottavien sosiaali- ja terveyspalvelujen on oltava laadukkaita ja niiden on turvattava hänelle hyvä hoito ja huolenpito.

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 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 säädetyjä 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.

## **LISÄSELVITYKSEN JA SELITYKSEN ANTAMINEN**

Ennen kuin asiassa ryhdytään mahdollisiin edellä mainittuihin sosiaalihuoltolain mukaisiin toimenpiteisiin, Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto varaa Tampereen kaupungille hallintolain (434/2003) 34 §:n mukaisesti tilaisuuden antaa kirjallinen selitys mahdollisen määräyksen tai hallinnollisen ohjauksen antamista koskevassa asiassa. Selityksestä tulee erityisesti käydä ilmi ne toimenpiteet, joilla Tampereen kaupunki on korjannut tai tulee korjaamaan tilanteen lainmukaiseksi. Aluehallintovirastoon on saapunut 14.9.2021 ja 17.9.2021 Tampereen kaupungin antamat aiemmat selvitykset asiassa.



Aluehallintovirasto pyytää Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystalouden 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.

Selvityksissä ja lausunnoissa pyydetään etenkin ottamaan kantaa seuraaviin asioihin ja pyydetään mahdollisesti liittämään mukaan seuraavat asiakirjat:

- Miten palveluntuottajavaihdokseen valmistaututtiin kaikkien osalta, Tampereen kaupunki, Luona Hoiva Oy, Kotihoito Mehiläinen, Sociala Oy ja Hoiva Petsamo? Konkreettiset toimenpiteet ja ajankohta/-kohdat milloin mihinkin toimenpiteeseen ryhdyttiin. Kenen vastuulla oli varmistaa toimenpiteiden toteutuminen?
- Miten varmistettiin, että edellisen palveluntuottajan toimesta asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat olivat ajantasaiset ennen palveluntuottajan vaihtumista? Kenen vastuulla oli varmistaa hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuus?
- Miten usein asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat päivitetään kotihoidossa? Kenen vastuulla on, että hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat asianmukaiset ja päivitettyt? Mikä on pisin aika, kun hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat olleet päivittämättä? Kuinka moni hoito- ja palvelusuunnitelma on päivitetty alle 1 kk, - 1-3 kk, 3-6 kk, 6-12 kk, 1 v- 2 v, yli 2 vuotta sitten?
- Miksi Tampereen kaupunki ei konkreettisesti varmistanut, että uusi palveluntuottaja saa säännöllisen kotihoidon asiakkaiden ajantasaiset hoitosuunnitelmat, jotta asiakasturvallisuus ei vaarannu?
- Miksi haasteellista liikkeenluovutusprosessia ja palveluntuottajan vaihtumista ei ryhdytty Tampereen kaupungin toimesta varmistamaan palvelun järjestämisestä vastuussa olevana tahona kuin vasta palveluntuottajan vaihtuessa ja ongelmien ilmaantuessa?
- Miksi liikkeenluovutuksessa siirtyvää henkilöstöä ei saatu ajoissa varmistettua?
- Miten Tampereen kaupunki arvioi ja varmisti valitun palveluntuottajan osaamisen, kyvyn ja edellytykset tuottaa kotihoidon palvelua lähes 300 asiakkaalle?
- Miksi asiakkaille jaettiin vasta 27.8.2021 uuden palveluntuottajan yhteystiedot? Miten asiakkaille tiedotettiin palveluntuottajan vaihtumisesta? Konkreettiset toimenpiteet ja päivämäärät.
- Miten omavalvontaa toteutetaan Tammelan ja Tampellan alueen kotihoidossa? Liitteeksi pyydetään toimittamaan Tammelan ja Tampellan alueen kotihoidon omavalvontasuunnitelma, jos sellainen on jo laadittu.
- Miten paljon (lukumäärä) Tampereen kaupungille, Luona Hoiva Oy:lle, Hoiva Mehiläiselle, palveluintegraattori Sociala Oy:lle tai Hoiva





- Petsamolle on tullut palautteita palvelun toimimattomuudesta 1.9. alkaen? Miten palautteet käsitellään?
- Miten valittu palveluintegraattori Sociala Oy on varmistanut osaamisensa suhteessa Tampereen kaupungin Kotitori -palveluintegraattorin palvelukuvaukseen?
  - Miten valittu palveluintegraattori Sociala Oy varmistaa palveluntuottajaverkostonsa osaamisen ja edellytykset tuottaa palveluita?
  - Miten ilmoituksenvarainen sosiaalipalveluiden rekisteröinti on hoidettu palveluntuottajien ja kaupungin toimesta? Miksi aluehallintovirasto ei ole ajoissa saanut kyseessä olevien yritysten ilmoituksia rekisteröitävistä palveluista?
  - Miten kaupunki varmistanut palveluntuottajien Sociala Oy ja Hoiva Petsamon rekisteröitymisen sosiaalihuollon ja terveydenhuollon palveluntuottajaksi rekisteröitymisen? Jos on, niin milloin ja onko kaupunki antanut ohjausta kyseisille palveluntuottajille asiassa?
  - Miten kaupunki on varmistanut palveluntuottajan (-jien) vastuuhenkilön (-löiden) kotihoidon osaamisen ja kokemuksen?
  - Kenen vastuulla on valvoa Sociala Oy:n ja Hoiva Petsamon toimintaa, että se on asiakasturvallista ja lainmukaista?
  - Mihin konkreettisiin toimenpiteisiin ja milloin (päivämäärät) Tampereen kaupunki ryhtyi aluehallintoviraston 17.9.2021 antaman päätöksen ja määräyksen jälkeen?

Aluehallintoviraston tiedonsaantioikeus perustuu sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 27 §:n 1 momenttiin ja yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) 39 §:ään sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) 40 §:ään.

## **LISÄSELVITYKSEN JA SELITYKSEN TOIMITTAMINEN**

Lisäselvitys ja selitys liitteineen on toimitettava Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolle 22.10.2021 mennessä osoitteella:

kirjaamo.lansi@avi.fi

TAI

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto

Kirjaamo

PL 5

13035 AVI.

Lisäselvitykseen ja selitykseen pyydetään kirjaamaan aluehallintoviraston antama diaarinumero LSSAVI/13976/2021.

Lisäselvityksen ja selityksen toimittamiseen voi käyttää aluehallintoviraston internetsivuilta osoitteesta <https://turvaviesti.avi.fi/> löytyvää suojattua sähköpostiyhteyttä. Mikäli toimitatte selvityksen sähköpostitse, se pyydetään



toimittamaan muokattavissa olevassa tekstimuodossa (word, rtf, excel, OpenOffice tai hakukelpoinen pdf).

Hallintolain 33 §:n mukaan määräajan noudattamatta jättäminen ei estä asian ratkaisemista. Määräaikaan voidaan asianosaisen pyynnöstä antaa lisää aikaa viranomaisen harkinnan mukaan, jos pyyntö lisääjän saamisesta on esitetty ennen määräajan päättymistä.

**Lisätiedot**

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

Ylitarkastaja

Kirsi Harju

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

Esittelijä Harju Kirsi 04.10.2021 11:10