



Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat
Sosiaali- ja terveystieteiden yksikkö

Tampereen kaupunki
kirjaamo@tampere.fi

VALVONTAPÄÄTÖS

ASIA

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon on saapunut 13.4.2022 nimetön epäkohtailmoitus koskien Tampereen kotihoidon asiakkaiden palveluntarpeen mukaisten palvelujen aloittamista.

Epäkohtailmoituksen mukaan Tampereen kaupungin kotihoidossa on otettu maanantaina 11.4.2022 käyttöön toimintamalli, jonka mukaan asiakkaat, joiden kotihoidon palvelujen tarve on todettu palvelutarpeen arviointikäynnillä, mutta joille ei henkilöstöresurssipulan vuoksi pystytä aloittamaan palvelua 72 tunnin aikana, asetetaan jonoon. Jonoon asetettavalle asiakkaalle lähetetään kirjallinen päätös, jonka mukaan hänen palvelutarpeen arviointikäynnillä tehtyjen toimintakyky selvitysten perusteella kotihoidon myöntämisperusteet täyttyvät. Päätöksessä asiakkaalle kerrotaan, että hänet otetaan kotihoidon palvelujen jonoon ja hänelle ilmoitetaan, kun kotihoidon palvelut voidaan aloittaa. Jonotusajasta ei esitetä arviota. Kun palvelu voidaan aloittaa, asiakkaalle lähetetään uusi päätös palvelujen myöntämisestä. Asiakasta ohjataan, että mikäli hänen toimintakyvyssään tapahtuu muutoksia jonotettaessa, asiakkaan tulisi ottaa yhteyttä kotihoidon asiakasohjaukseen, jolloin avuntarve arvioidaan uudelleen.

Aluehallintovirasto on ilmoituksen perusteella ottanut asian käsiteltäväksi valvonta-asiana.

Aluehallintovirasto pyysi 20.4.2022 päivätyllä asiakirjalla Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden palveluita antamaan selityksensä, jossa tuli vastata yksilöidysti epäkohtailmoituksissa esitettyihin väitteisiin. Lausunnossa pyydettiin lisäksi ottamaan kantaa seuraaviin asioihin ja liittämään mukaan seuraavat pyydetyt asiakirjat:

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

- Minkälainen päätös asiakkaille tehdään, jos palvelua ei pystytä aloittamaan asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti? Onko päätös myönteinen, kielteinen tai osittain kielteinen?
- Liitteeksi malli asiakkaalle tehdyistä päätöksistä.
- Miten Tampereen kaupunki on turvannut sosiaalihuoltolain (1301/2014) 12 § mukaisen välttämättömän huolenpidon, jos palveluita ei pystytä aloittamaan välittömästi?
- Kuinka monta asiakasta Tampereen kaupungilla jonottaa tällä hetkellä kotihoidon palveluita? Mikä on keskimääräinen jonotusaika?
- Kuinka monta vakanssia Tampereen kotihoidossa on täyttämättä ja mitä toimenpiteitä kaupunki on tehnyt saadakseen riittävän henkilöstömäärän kotihoitoon?

Selvitykset

Aluehallintovirastoon on saapunut 27.5.2022 selvityksenä Tampereen kaupungin kotihoidon päällikön Sirkku Miettisen ja asiakasohjauspäällikkö Kaisa Taimen allekirjoittama selvitys, kotihoidon palvelujen järjestäminen power point -esitys ja 30.5.2022 saapunut asiakkaalle tehtävä päätös jonoon ottamisesta.

ALUEHALLINTOVIRASTON RATKAISU JA PERUSTELUT

Ratkaisu Aluehallintovirasto antaa huomautuksen Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnalle siitä, ettei se ole huolehtinut riittävien sosiaali- ja terveyspalveluiden resursoinnista asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti.

Aluehallintovirasto antaa huomautuksen Tampereen kaupungin kotihoidosta vastaaville johtaville viranhaltijoille siitä, että asiakkaalle tehtävä päätös ei ole kaikilta osin voimassa olevien säädösten mukainen.

Asia ei anna aihetta enempiin toimenpiteisiin aluehallintovirastossa.

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.

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 terveystalvuluja, jotka ovat hänen tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisia ja riittäviä.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 4 §:n 1 momentin 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. Saman lain 4 §:n 2 momentin mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielenä ja kulttuuritaustansa.

Sosiaalihuoltolain 30 §:n 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.

Palvelutarpeen arviointi ja kotihoidon palvelujen aloittaminen

Vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan kunta vastaa siitä, että iäkkäälle henkilölle laaditaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä tarkoitettu suunnitelma (palvelusuunnitelma). Suunnitelma on laadittava ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun iäkkään henkilön palvelutarve on selvitetty, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelusuunnitelmassa on määriteltävä iäkkään henkilön toimintakykyä koskevan arvion perusteella, millainen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kokonaisuus tarvitaan hänen hyvinvointinsa, terveytensä, toimintakykynsä ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi sekä hänen hyvän hoitonsa turvaamiseksi. Iäkkään henkilön ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa on neuvoteltava vaihtoehtoista kokonaisuuden muodostamiseksi. Iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan. Palvelusuunnitelma on tarkistettava ilman aiheetonta viivytystä aina silloin, kun iäkkään henkilön toimintakyvyssä tapahtuu hänen palveluntarpeeseensa vaikuttavia olennaisia muutoksia.

Sosiaalihuoltolain 12 §:n 1 momentin mukaan jokaisella kunnassa oleskelevalla henkilöllä on oikeus saada kiireellisessä tapauksessa yksilölliseen tarpeeseensa perustuvat sosiaalipalvelut siten, ettei hänen oikeutensa välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu.

Selvityksen mukaan kotihoidon asiakasohjaaja arvioi kotihoidon palveluiden tarpeen ja määrän yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa. Käynnillä asiakasta ohjataan ja neuvotaan erilaisista palveluista ja tuista, arvioidaan asiakkaan toimintakykyä sekä kotona asumista tukevien palveluiden tarvetta. Palvelut järjestetään aina asiakkaan tarpeen mukaan ja niitä voidaan lisätä, vähentää tai lopettaa kokonaan asiakkaan toimintakyvyn ja tarpeen muuttuessa.

Selvityksen mukaan arvioinnin perusteella asiakasohjaaja tilaa tarvittavat palvelut. Kotihoidon henkilöstön saatavuudessa on ollut haasteita viime aikoina ja tämän vuoksi asiakkaan tarvitsemia kotihoidon käyntejä ei välttämättä pystytä heti aloittamaan, jos ne eivät ole kiireellisiä. Kotihoidon asiakkaiden palvelut on aloitettu niin pian kuin mahdollista, asiakkaan palvelutarpeen kiireellisyys huomioiden. Asiakkaan tarvitsemat kiireelliset ja välttämättömät palvelut aloitetaan heti. Palvelujen aloituksesta on neuvoteltu asiakaskohtaisesti. Kiireelliset käynnit järjestetään, kuten muistisairaiden asiakkaiden ruokailun varmistaminen, lääkehoito ja hygienian hoitaminen. Myös tukipalvelut, lääkkeiden annosjakelu sekä kuvapuhelinpalvelut aloitetaan heti.

Selvityksen mukaan palveluiden aloituksen odottaminen ei ole pysyvä eikä yleinen toimintatapa Tampereella. Sitä käytetään ainoastaan silloin, jos alueen kotihoidon henkilöstötilanne sitä vaatii, eikä korvaavaa henkilöstöä ole saatu mistään paikkaamaan henkilöstövajetta sillä hetkellä.

Aluehallintovirasto toteaa, että selvityksen mukaan palvelutarpeen arviointi hoidetaan asianmukaisesti ja asiakkaan kiireellisesti tarvitsemat palvelut aloitetaan heti ja muissa tapauksissa niin pian kuin mahdollista, jolloin asiakasturvallisuus ei välittömästi vaarannu. Aluehallintovirasto ei ole todennut puutteita välttämättömän huolenpidon turvaamisessa.

Asia ei anna aiheutta enempään toimenpiteisiin aluehallintovirastossa.

Asiakkaalle annettava päätös

Sosiaalihuoltolain 45 §:n 1 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Kiireellisiä toimenpiteitä koskeva asia on käsiteltävä ja päätös tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella viipymättä siten, ettei asiakkaan oikeus välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu. Muissa kuin kiireellisissä asioissa päätös on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun asia on tullut vireille.

Edellä mainitun pykälän 2 momentin mukaan päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tapauksissa ilman aiheetonta viivytystä. Päätös on kuitenkin toimeenpantava

viimeistään 3 kuukaudessa asian vireilletulosta. Aika voi olla tätä pidempi, jos asian selvittäminen erityisestä syystä vaatii pidempää käsittelyaikaa tai toimeenpanon viivästymiselle on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste.

Vanhuspalvelulain 18 §:n mukaan kunnan on tehtävä päätös iäkkään henkilön kiireellisesti tarvitsemien sosiaalipalvelujen myöntämisestä kirjallisen tai suullisen hakemuksen johdosta ja järjestettävä myönnettyt palvelut viipymättä siten, ettei iäkkään henkilön oikeus välttämättömään huolenpitoon vaarannu. Päätös muiden kuin kiireellisten sosiaalipalvelujen myöntämisestä on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun kirjallinen tai suullinen hakemus on tullut vireille. Iäkkäällä henkilöllä on oikeus saada hänelle myönnettyt muut kuin kiireelliset sosiaalipalvelut ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluttua päätöksen teosta. Päätöstä tehtäessä on otettava huomioon, mitä 13 ja 14 §:ssä säädetään. Sosiaalipalvelujen riittävyyden määrittelyn perustana on pidettävä 15 §:ssä tarkoitettua palveluntarpeiden selvittämistä sekä palvelusuunnitelmaa, jos se on tehty.

Eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi annetun hallituksen esityksen (164/2014) mukaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 6 §:ssä on päätöksentekoa koskeva yleissäännös. Säännöksen mukaan sosiaalihuollon tulee perustua päätökseen. Säädöksellä on korostettu viranomaiselle kuuluvaa velvollisuutta tehdä hallintomenettelylaissa tarkoitettu hallintopäätös, kun asiakas hakee sosiaalihuollon palveluja tai muita etuuksia. Säädöksen merkitys on erityisen suuri tilanteissa, joissa asiakas ei saa joko osin tai kokonaan sellaista palvelua tai tukitoimea, jota hän on hakenut. Hallintolain 7 luku ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 6 § ovat keskeiset päätöksen tekoa määrittävät säädökset ja niitä sovelletaan kaikkeen sosiaalihuollon toimintaan.

Hallintolain 5 lukuun sisältyy asian käsittelyä koskevat yleiset vaatimukset, 6 lukuun asian selvittäminen ja asianosaisen kuuleminen ja 7 lukuun asian ratkaiseminen. Hallintolaki tulee sosiaalihuollossa asiaa käsiteltäessä ja ratkaistaessa sovellettavaksi siltä osin kuin sosiaalihuollon lainsäädännössä ei ole siitä poikkeavia säännöksiä. Hallintolain 45 §:n 1 momentin mukaan päätös on perusteltava. Perusteluissa on ilmoitettava, mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun sekä mainittava sovelletut säännökset.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 5 §:n 1 ja 2 momentin mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.

Selvityksen mukaan Tampereen kaupungin kotihoidossa siirrytty 11.4.2022 alkaen käytäntöön, jossa asiakkaalle tehdään päätös jonoon ottamisesta, mikäli kotihoidon palveluja ei pystytä aloittamaan muutaman päivän sisällä palvelutarpeen arvioinnista. Tekemällä päätös jonoon ottamisesta, on myös asiakkaille haluttu tiedottaa siitä, että kotihoidon palvelutarve on arvioitu ja kotihoitoa palvelut tullaan aloittamaan.

Selvityksen mukaan kotihoidon palvelujen käynnistäminen Tampereen kaupungin kotihoidossa perustuu vanhuspalvelulain 18 §:n. Päätös kotihoidon palvelujen myöntämisestä tehdään kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja myös kotihoidon palvelut aloitetaan viipymättä. Päätös muiden kuin kiireellisten palvelujen myöntämisestä tehdään ilman tarpeetonta viivytystä, samoin kuin palvelut aloitetaan ilman aiheetonta viivytystä.

Selvityksen mukaan asiakkaalle tehdään päätös, jossa kerrotaan, että arvioinnin perusteella hänen kohdallaan kotihoidon myöntämisen perusteet täyttyvät, mutta kotihoidon resurssipulan vuoksi kotihoidon käyntejä ei voida vielä järjestää. Tämän vuoksi asiakas otetaan jonoon ja palvelut aloitetaan heti kun mahdollista. Palveluiden aloittamisen jälkeen asiakas saa uuden päätöksen palveluiden myöntämisestä.

Eduskunnan apulaisoikeusasiamies (jäljempänä EOA) on 2.3.2012 antamassaan ratkaisussa (3944/4/10) todennut, että mikäli kunta tekee myönteisen palvelua koskevan päätöksen siten, että hakija asetetaan jonoon odottamaan päätöksen täytäntöönpanoa, on kyse tosiasiallisesti asiakkaan näkökulmasta kielteisestä päätöksestä.

Aluehallintovirasto toteaa, että selvityksen liitteenä toimitetusta asiakkaalle annettavasta päätöksestä ei selviä se, onko päätös myönteinen vai kielteinen. Aluehallintovirasto toteaa, että edellä mainitun eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen ratkaisun mukaan niin sanottu jonoon asettamispäätös tulee olla kielteinen.

EOA on 3.5.2022 antamassa päätöksessään (2289/10/2020) todennut, että päätösten perusteleminen on perustuslain 21 §:n 2 momenttiin pohjautuva edellä mainitussa hallintolain 45 §:ssä säädetty viranomaisen velvollisuus ja asianosaisella on oikeus saada perustelut päätökselleen. Perusoikeutena sille on annettava erityistä merkitystä. Vaatimus muutoksenhakukelpoisen ja hallintolain edellyttämällä tavalla perustellun kirjallisen päätöksen antamisesta toteuttaa perustuslaissa säädettyä hyvää hallintoa ja asiakkaan oikeusturvaa. Ratkaisun saaminen kirjallisesti edistää sitä, että päätökseen tyytymättömällä on tosiasialliset edellytykset saada tietoonsa päätöksen perusteet ja että hän voi harkintansa mukaan hakea päätökseen muutosta. EOA:n edellä mainitussa päätöksessä todetaan, että päätösten asianmukainen perusteleminen on tärkeää paitsi asianosaisen oikeusturvan myös



viranomaistoimintaa kohtaan tunnetun luottamuksen kannalta. Asianosaisen oikeusturva edellyttää, että hän saa tietoonsa, mitkä seikat ja selvitykset ovat johtaneet ja vaikuttaneet häntä koskevaan ratkaisuun, jolloin hän voi arvioida muun ohella oikaisuvaatimuksen tekemisen tarvetta. Päätösten asianmukainen perusteleminen mahdollistaa lisäksi myös viranomaisen päätöksenteon ulkoista kontrollia.

Aluehallintovirasto toteaa, että Tampereen kaupunki perustelee päätöksen kotihoidon myöntämisperusteiden täyttymisellä, johon ottamista resurssipulalla ja hakemuksen käsittelyä ja kokonaistilannearviota yhdenvertaisuudella muita kotihoidon palveluita hakeneisiin nähden. Päätöksessä on palvelun myöntämisen perusteena sovellettavia säädöksiä sosiaalihuoltolaki 19-20 § ja vanhuspalvelulaki 18 § ja Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan 11.2.2021 18 §:llä. Toimintakyvyn muutoksista ohjataan ottamaan yhteyttä kotihoidon asiakasohjaukseen, jolloin asiakkaan avun- tarve arvioidaan uudelleen.

Aluehallintovirasto toteaa, että liitteenä toimitettu päätös ei ole kaikilta osin hallintolain 7 luvun mukainen. Hallintolain 45 §:n 1 momentin mukaan päätös on perusteltava ja perusteluissa on ilmoitettava, mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun sekä mainittava sovelletut säännökset. Hallituksen esityksessä eduskunnalle hallintolaiksi ja laiksi hallintolainkäytölain muuttamisesta (72/2002) mukaan perusteluvollisuudella on keskeinen merkitys asianosaisen oikeusturvan kannalta. Asianosaisen on saatava tietää, mitkä seikat ovat johtaneet häntä koskevan ratkaisun tekemiseen. Liitteenä toimitetusta päätöksestä ei käy asiakkaalle ilmi, onko päätös myönteinen vai kielteinen eikä sitä ole perusteltu yksilöllisesti. Lisäksi päätös on voimassa vain yhden päivän. Päätökseen ei ole liitetty oikaisuvaatimusohjetta sosiaalihuoltolain 50 §:n ja hallintolain 46 §:n mukaisesti.

Aluehallintovirasto toteaa, että kunta käyttää julkista valtaa päättäessään asiakkaalle myönnettävistä palveluista ja päättäessään palvelujen järjestämistavasta. Julkisen vallankäytön on aina perustuttava lakiin. Kunta on viranomainen, jonka on myös sosiaalipalvelua koskevassa päätöksenteossa noudatettava hyvän hallinnon periaatteita sekä toimittava siten, että se viranomaisena turvaa sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet ja toimii asiakkaan edun mukaisesti kaikissa tilanteissa. Asiakkaan etua arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota muun muassa siihen, miten eri toimintatavat ja ratkaisut parhaiten turvaavat asiakkaan tarpeisiin nähden oikea-aikaisen, oikeanlaisen ja riittävän tuen sekä mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan.

Aluehallintovirasto toteaa, että palvelujen piiriin pääsemättömyyden edellytyksenä ei voi olla sellaisia seikkoja, jotka eivät liity asiakkaan toimintakykyyn, palvelujen tarpeeseen tai asiakkaan tilanteen yksilölliseen arviointiin.

Kunnan on järjestettävä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja siinä laajuudessa kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää.

Aluehallintovirasto antaa huomautuksen Tampereen kaupungin kotihoidosta vastaaville johtaville viranhaltijoille siitä, että asiakkaalle tehtävä päätös ei ole kaikilta osin voimassa olevien säädösten mukainen. Päätöstä ei ole perusteltu yksilöllisesti, päätöksestä ei käy ilmi onko se myönteinen vai kielteinen eikä siihen ole liitetty mukaan oikaisuvaatimusohjetta. Aluehallintovirasto ohjaa Tampereen kaupunkia korjaamaan edellä mainitut asiat asiakkaille annettavissa päätöksissä välittömästi.

Kotihoidon resurssitilanne

Vanhuspalvelulain 5 §:n 1 ja 2 momentin mukaan kunnan on laadittava suunnitelma toimenpiteistään ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi sekä iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien palvelujen ja omaishoidon järjestämiseksi ja kehittämiseksi. Suunnittelussa on painotettava kotona asumista ja kuntoutumista edistäviä toimenpiteitä. Suunnitelma on laadittava osana kunnan strategista suunnittelua. Suunnitelman hyväksyy kunnanvaltuusto ja se on tarkistettava valtuustokausittain. Edellä 1 momentissa tarkoitettussa suunnitelmassa on: 1) arvioitava ikääntyneen väestön hyvinvoinnin tilaa, ikääntyneelle väestölle tarjolla olevien palvelujen riittävyyttä ja laatua sekä ikääntyneen väestön palveluntarpeeseen vaikuttavia tekijöitä; 2) määriteltävä tavoitteet ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi sekä ikääntyneelle väestölle tarjottavien palvelujen määrän ja laadun kehittämiseksi; 3) määriteltävä toimenpiteet, joilla kunta vastaa 2 kohdassa tarkoitettujen tavoitteiden toteutumisesta, sekä arvioitava voimavarat, jotka kunnassa tarvitaan toimenpiteiden toteuttamiseksi; 4) määriteltävä kunnan eri toimialojen vastuut 3 kohdassa tarkoitettujen toimenpiteiden toteuttamisessa; sekä 5) määriteltävä, miten kunta toteuttaa yhteistyötä 4 §:n 2 momentissa tarkoitettujen tahojen kanssa.

Vanhuspalvelulain 6 §:n mukaan sen lisäksi, mitä 5 §:n 2 momentin 1 kohdassa säädetään, kunnan sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on vuosittain arvioitava iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien sosiaalipalvelujen riittävyyttä ja laatua alueellaan. Palvelujen laadun ja riittävyyden arvioimiseksi kunnan on kerättävä säännöllisesti palautetta palveluja käyttäviltä, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä kunnan henkilöstöltä. Lisäksi kunnan on koottava tiedot palveluihin käytetyistä taloudellisista voimavaroista sekä henkilöstön määrästä ja koulutuksesta. Arvioinnissa on lisäksi otettava huomioon sosiaaliamiehen vuosittaisessa selvityksessä esitetyt havainnot.

Vanhuspalvelulain 7 §:n 1 momentin mukaan kunnan on järjestettävä ikääntyneen väestön sosiaalipalvelut sisällöltään, laadultaan ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnan ikääntyneen väestön hyvinvointi, sosiaalinen

turvallisuus ja toimintakyky edellyttävät. Palvelut on järjestettävä niin, että ne ovat kunnan ikääntyneen väestön saatavissa yhdenvertaisesti.

Selvityksen mukaan jonotuskäytännöllä ja jonotuspäätöksen avulla pystytään seuraamaan kotihoidon palvelujen piiriin pääsyn kestoja koko Tampereen kaupungin alueella, lisäksi jonotustietojen avulla pystytään arvioimaan myös resurssitilannetta ja tekemään tarvittaessa toimia henkilöstön kohdistamiseksi niille alueille, millä asiakkaiden kotihoidon palvelujen aloituksessa on enemmän viivettä kuin muualla.

Selvityksen mukaan jonoon ottamisen päätös on 11.4.2022-10.5.2022 välisenä aikana tehty yhdelle asiakkaalle Tampereen ja Oriveden yhteistoiminta-alueella. Päätös asiakkaalle tehtiin 4.5.2022 ja asiakas on edelleen jonossa. Kotihoidon aloitusta ei ole arvioitu kiireelliseksi, koska asiakkaalla on toistaiseksi käytössä yksityisesti hankittuna kotihoitoa ja myös omaiset auttavat asiakasta, lisäksi asiakkaalla on kaupungin järjestämänä tukipalveluna turvapalvelu ja ateriapalvelu. Keskimääräistä jonotusaikaa ei voida vielä sanoa, koska päätöksiä tehty vasta yksi. Siinä odotusaika ollut tähän mennessä 12 päivää. (16.5.2022 tilanteen mukaan).

Selvityksen mukaan kotihoidon henkilöstön saatavuudessa on ollut haasteita viime aikoina, jonka vuoksi kotihoidon alueella saattaa olla tilanne, ettei henkilöstöä ole sillä hetkellä riittävästä sairauslomista, lomista ja avoimista vakansseista johtuen. Tiukentuneen henkilöstön saatavuuden vuoksi avoimiin vakansseihin tai lyhyempiin sijaisuuksiin ei saada aina tarvittavaa määrää tekijöitä.

Selvityksen mukaan Tampereen kotihoidossa oli 3.5.2022 lähihoitajan vakansseja avoimena yhteensä 97 ja sairaanhoitajan vakansseja 3. Avoimia pitempiä sijaisuuksia on avoimena 54 lähihoitajan sijaisuutta ja 5 sairaanhoitajan sijaisuutta. Näiden lisäksi Tampereen ja Oriveden kotihoidosta puuttuu kesälomasijaisia, 67 lähihoitajaa ja 9 sairaanhoitajaa. Henkilöstötarvetta on pystytty vähentämään teknologian käyttöönotolla kuten koneellinen lääkkeiden annosjakelu, lääkeautomaatit ja kuvapuhelinpalvelut.

Selvityksen mukaan rekrytointia tehdään koko ajan useissa eri kanavissa. Oppilaitosten kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä ja oppisopimustyösuhteita on lisätty. Parhaillaan on käynnistynyt syksyllä alkava oppisopimuskoulutuksen haku, jossa kotihoitoon haetaan 21 lähihoitajan oppisopimusopiskelijaa. Lähihoitajien palkkaukseen on kiinnitetty huomiota ja kotihoidon lähihoitajille maksetaan palkanlisä tämän vuoden ajan. Oman henkilöstön puutetta paikataan myös hoitajavuokrauksella, jonka avulla tehdään noin 10 % kotihoidon käynneistä.

Aluehallintovirasto toteaa, että Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta on laiminlyönyt Suomen perustuslain 19 §:n ja



vanhuspalvelulain 6 §:n säädettyä velvollisuutta järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja siinä laajuudessa kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää.

Aluehallintovirasto antaa huomautuksen Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystalokunnalle siitä, ettei se ole huolehtinut riittävien sosiaali- ja terveyspalveluiden resurssoinnista asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti.

Aluehallintovirasto saattaa tämän päätöksen myös Pirkanmaan hyvinvointialueen tietoon tilanteen pikaista korjaamista varten, sillä Pirkanmaan kuntien sosiaali- ja terveystoimen, pelastustoimen ja sairaanhoitopiirin palvelut siirtyvät hyvinvointialueen vastuulle 1.1.2023 alkaen. Aluehallintovirasto toteaa, että resurssitilanteen korjaamiseksi on tehtävä pitkäjänteinen suunnitelma ja ryhdyttävä toteuttamaan sitä, jotta säädöksiin mukainen velvollisuus palveluiden järjestämisestä pystytään toteuttamaan.

SOVELLETUT OIKEUSOHJEET

Perusteluosassa mainittujen lisäksi
Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) 1, 4, 14 ja 19, 20 ja 45 §
Vanhuspalvelulaki 1 ja 15 §

MUUTOKSENHAKU

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

Aluehallintoviraston antamaan huomion kiinnittämiseen ei saa sosiaalihuoltolain (710/1982) 57 § 3 momentin (1541/2009) mukaan hakea muutosta valittamalla.

Aluehallintoviraston antamaan huomautukseen ei saa sosiaalihuoltolain (710/1982) 57 § 3 momentin (1541/2009) mukaan hakea muutosta valittamalla.

SALASSAPITO

Julkinen



LISÄTIETOJA

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

Ylitarkastaja

Päivi Ahvenus

Ylitarkastaja

Kirsi Harju

Tämä asiakirja on hyväksytty sähköisesti viimeiseltä sivulta ilmenevin tavoin.

JAKELU JA SUORITEMAKSU

Jakelu	Tampereen kaupunki, ikäihmisten palvelut, palvelujohtaja Mari Patronen, mari.patronen@tampere.fi, kotihoidon päällikkö Sirkku Miettinen, sirkku.miettinen@tampere.fi, asiakasohjauspäällikkö Kaisa Taimi, kaisa.taimi@tampere.fi
Suoritemaksu	Maksuton
Tiedoksi	Pirkanmaan hyvinvointialue, kirjaamo, kirjaamo@pirha.fi Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto

Tämä asiakirja LSSAVI/6861/2022 on hyväksytty sähköisesti / Detta dokument LSSAVI/6861/2022 har godkänts elektroniskt

Ratkaisija Ahvenus Päivi 11.07.2022 15:21

Esittelijä Harju Kirsi 11.07.2022 15:13