

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

§ 138

LISÄPYKÄLÄ: Hoiva Petsamo, Tammelan ja Tampellan alueen kotihoito, sosiaalihuollon valvonta-asia (yhteistoiminta-alueen asia)

TRE:6645/05.00.02/2021

Valmistelija / lisätiedot:
Virva Palomäki

Valmistelijan yhteystiedot

Kehittämispäällikkö Virva Palomäki, puh. 040 800 4405, etunimi.
sukunimi@tampere.fi

Lisätietoja päätöksestä

Hallintosihteeri Noora Jalonen, puh. 040 142 4654, etunimi.
sukunimi@tampere.fi

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Esittelijä: Taru Kuosmanen, Johtaja

Päätösehdotus

Väestövastuualueen kotihoidon palvelun tilannekatsaus ja tehdyt toimenpiteet merkitään tiedoksi.

Käydään keskustelu ulkoistetun kotihoidon väestövastuualueen tilanteesta.

Kokouskäsitely

Kehittämispäällikkö Virva Palomäki oli asiantuntijana paikalla asian käsittelyn aikana.

Perustelut

Kotitori-palveluintegraattoritoimintamallin kokonaisuus on vakiintunut nykymuotoiseksi 12 toimintavuotensa aikana. Kevään 2021 aikana Kotitori-palveluintegraattoritoimintamalli kilpailutettiin uudelleen kolmannen kerran. Kaupungin sopimuskumppanina toimii integraattoritoimija, joka 1.9.2021 alkaen on ollut Alustapalvelu Sociala Oy:n ryhmittymä. Ryhmittymän jäsenyritykset ovat Alustapalvelu Sociala Oy, Tammenlehväkeskus Oy ja Tampereen Kehitysvammaisten Tuki ry.

Sopimuskokonaisuus käsittää integraattoritoimijan itse hoitamat tehtävät kuten ohjaus- ja neuvontapalvelu ja siihen kiinteästi liittyen Laitetori, kehittämisen ja muutosjohtamisen tuki sekä varsinaiset integraattoritehtävät, jotka käsittävät muun muassa palveluntuottajaverkoston ylläpitämiseen liittyvät asiat. Sen lisäksi sopimuskokonaisuus sisältää kotona asumista tukevien palvelujen kokonaisuuden, jota tuottamaan integraattoritoimija on koonnut palveluntuottajaverkoston. Kotona asumista tukevien palvelujen

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

kokonaisuuteen sisältyy myös väestövastuualueen eli Tammelan ja Tampellan alueen kotihoidon palvelu, jota on tuottanut 1.9.2021 alkaen Hoiva Petsamo.

Uusi sopimuskausi on 1.9.2021 alkaen alkanut suoraan asiakkaille kohdentuvien palvelujen osalta muilta osin varsin hyvin, mutta merkittäviä haasteita on kuitenkin ollut noin 300 asiakkaan väestövastuualueen kotihoidon palvelujen tuottamisen käynnistymisessä. Haastava tilanne on johtunut pääosin henkilöstövajeesta sekä olemassa olevien tietojärjestelmien hitaasta haltuun ottamisesta. Tilanne on ollut hetkittäin kriittinen eikä asiakkaiden käyntien toteutumista ole pystytty palveluntuottajan puolesta täysin varmistamaan.

Väestövastuualueen kotihoidon palveluntuottajavaihdosta valmisteltiin kesä-elokuun 2021 aikana systemaattisesti tiiviissä yhteistyössä sekä nykyisen, että väistyneen integraattoritoimijan kanssa. Kaupunki huolehti integraattoritoimijan perehdyttämisestä kotihoidon toimintamalleihin ja periaatteisiin sekä käytössä olevaan teknologiaan, tarjosi koulutusta sekä neuvoja erilaisten oikeuksien ja lupien hakemiseen. Kaupunki oli tukena eri osapuolten välisessä työnjaossa ja varmistamassa tietojen siirtymistä uudelle toimijalle.

Ennen sopimuskauden alkua tehtiin integraattoritoimijan kanssa tarkkaa arviointia mahdollisista alkuvaiheen haasteista ja varmistettiin, että kotihoidon palvelun jatkuvuuden varmistamiseksi oli huolehdittu ylimääräisestä hoitajaresurssista ensimmäisille viikoille. Varsinaiseen tuottajan väliseen liikkeenluovutusprosessiin ei kaupunki voinut tarkemmin vaikuttaa, koska kaupunki ei ole osallisena tuottajien välisissä liikkeenluovutuksissa. Jo ennen sopimuskauden alkamista kaupunki tarjosi ohjeistusta, jolla työsuunnittelua voidaan tehdä Pegasoksessa ilman erillistä toiminnanohjausjärjestelmää sekä ohjeistusta paperilomakkeiden tuella toimimiseen tarvittaessa tai varautumissuunnitelmana mahdollisiin Pegasoksen käyttökatkoihin. Kaupunki käynnisti viikkoa ennen sopimuskauden alkamista myös neuvottelut Hilikka-toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotosta väestövastuualueelle. Neuvottelut käynnistettiin heti, kun integraattoritoimijan halukkuus järjestelmän käyttöönottoon oli selvillä.

Sopimuskauden ensimmäisten viikkojen aikana kaupunki on ollut jatkuvassa yhteydessä integraattorin sekä kotihoidon palveluntuottajan kanssa käyden useamman kerran myös fyysisesti paikalla varmistamassa tilannetta. Kotihoidon ongelmien moninaisuus ja laajuus ilmenivät kuitenkin hiljalleen toiminnan käynnistymisen myötä. Kaupunki oli ennakoivasti yhteydessä myös Länsi- ja Sisä-Suomen Aluehallintovirastoon 10.9.2021, kun asiakaspalautteita ja epäkohtailmoituksia alkoi tulla enemmän ja vaikutti siltä, ettei tilannetta saada korjattua nopeasti tuottajan toimesta. Samalla kaupungin sisällä aloitettiin sisäiset kriisipalaverit ja nostettiin tilanteen seuraaminen

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

säännölliseksi asiaksi myös palvelualueen johtoryhmän asialistalle. Väestövastuualueen kotihoidon tilanne tuotiin myös Sosiaali- ja terveyslautakunnan tietoon 15.9.2021 pidetyssä kokouksessa.

Aluehallintovirasto pyysi selvitystä kotihoidon tilanteesta Tampereen kaupungilta 10.9.2021. Kaupunki toimitti selvityksen kotihoidon tilanteesta sekä kaupungin suorittamista valvonnan toimenpiteistä 14.9.2021. Aluehallintoviraston, Valviran ja Tampereen kaupungin välinen tapaaminen pidettiin 16.9.2021. Tapaamisen jälkeen Aluehallintovirasto pyysi kaupungilta vielä lisäselvitystä tehdyistä toimenpiteistä 17.9.2021 mennessä. Selvityksen toimittamisen jälkeen ei toteutettu enää erillistä kaupungin kuulemistakaan vaan Länsi- ja Sisä-Suomen Aluehallintovirasto antoi jo 17.9.2021 ennakkotietona valvontapäätöksen, jossa se määräsi Tampereen kaupungin turvaamaan välittömästi asiakasturvallisuuden ja palveluiden laadun Tampereen Tammelan ja Tampellan alueen kotihoidon asiakkaille. Samalla Aluehallintovirasto antoi huomautuksen Tampereen sosiaali- ja terveyslautakunnalle sekä kotihoidon toiminnasta vastaaville johtaville viranhaltijoille vastaisen toiminnan varalle.

Aluehallintoviraston 17.9.2021 antaman päätöksen jälkeen kaupunki otti väestövastuualueen eli Tammelan ja Tampellan alueen kotisairaanhoidon oman toiminnan vastuullensa. Kotisairaanhoidon vastuun siirtymisen myötä kaupunki pääsi tarkastelemaan vielä konkreettisemmin väestövastuualueen kotihoidon arjen käytäntöjä. Tarkastelun pohjalta koottiin konkreettinen listaus toimenpiteistä, jotka arvioitiin kiireellisiksi ja välttämättömiksi korjata heti. Kotisairaanhoidon vastuun siirtymisen myötä kaupungin oman toiminnan kotihoidon päällikkö on ollut paikan päällä lähes jatkuvasti. Väestövastuualueen kaikki asiakkaat kontaktoitiin soittamalla ja tarvittaessa muilla tavoin 16.9.2021 aamusta alkaen. Kaikki saatiin kontaktoitua 22.9. puoleen päivään mennessä.

Kaupunki, integraattori ja kotihoidon palveluntuottaja kävivät 22.9.2021 yhdessä läpi kaupungin esiin nostamat kriittisiksi todetut asiat ja kaupunki edellytti integraattoritoimijan osoittamaan heti 23.9.2021 alkaen lisäresurssin kotihoidon toiminnan organisointiin. Kaupunki toimitti integraattoritoimijalle 22.9.2021 myös reklamaation, jossa kaupunki vaatii integraattoritoimijaa laatimaan suunnitelman siitä, miten poikkeama palvelussa saadaan korjattua ja miten jatkossa ehkäistään palvelun poikkeamien syntyminen. Suunnitelma pyydettiin toimittamaan kaupungille viimeistään maanantaina 27.9.2021. Tilaaja edellytti myös väestövastuualueen kotihoidon palvelun saattamista kokonaisuudessaan sopimuksen mukaiseksi viimeistään 30 vuorokauden kuluessa eli 22.10.2021 mennessä.

Integraattori toimitti kaupungille 27.9.2021 konkreettisen suunnitelman tulevista lisärekrutoinneista ja muista toimenpiteistä, joilla toiminta saatetaan sopimuksen mukaiselle tasolle kaupungin asettamassa määräajassa. Asiakaspalautteita on tullut väestövastuualueen kotihoidon palveluun liittyen toiminnan aloittamisesta lähtien. Negatiivisten palautteiden määrä on kuitenkin merkittävästi kääntynyt laskuun.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Väestövastuualueen kotihoidon palveluntuottaja on lähtenyt systemaattisesti korjaamaan todettuja puutteita ja saanut tilanteen hallintaan siten, että kaupungin tekemän riskiarvioinnin perusteella asiakasturvallisuuden voidaan katsoa parantuneen merkittävästi lähtötilanteeseen nähden.

Kaupunki on vastaanottanut 4.10.2021 Länsi- ja Sisä-Suomen Aluehallintoviraston lähettämän laaja-alaisen lisäselvityspyynnön, johon tulee toimittaa vastaus 22.10. mennessä. Aluehallintovirasto on lisäksi esittänyt kaupungille tapaamista 8.10.2021. Tapaamisessa on tarkoitus arvioida väestövastuualueen kotihoidon tilannetta vielä viimeaikaisten Aluehallintoviraston saamien palautteiden pohjalta. Kaupunki jatkaa tiivistä yhteistyötä ja toiminnan tukemista integraattoritoimijan ja kotihoidon palveluntuottajan kanssa sekä tilanteen tarkkaa seurantaa yhteistyössä Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston kanssa.

Tiedoksi

Sisäinen tarkastus, Anniina Tirronen, Mari Patronen, Maria Päivänen, Maritta Närhi, Anne Lähde-Säteri, Virva Palomäki, Leena Viitasaari, Sirkku Miettinen, Kaisa Taimi, Mirkka Metsäranta, Hanna Hauta-aho / Sociala Oy

Nähtävilläolo ja tiedoksianto asianosaiselle

Pöytäkirja asetetaan nähtäväksi 12.10.2021 kaupungin internetsivulle www.tampere.fi.

Päätös on lähetetty sähköisesti 12.10.2021.

Muutoksenhakuviranomainen

Päätökseen ei voi hakea muutosta.

Tampere
12.10.2021

Noora Jalonen
Hallintosihteeri

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Muutoksenhakukielto

§138

Muutoksenhakukielto

Oikaisuvaatimusta tai kunnallisvalitusta ei saa tehdä päätöksestä, joka koskee:

-vain valmistelua tai täytäntöönpanoa (KuntaL 136 §)

-virka- tai työsopimuksen tulkintaa tai soveltamista ja viranhaltija on jäsenenä viranhaltijayhdistyksessä, jolla on oikeus panna asia vireille työtuomioistuimessa (KVhl 50 § 2 mom.)

-etuusto-oikeuden käyttämättä jättämistä (EtuostoL 22 §)