



Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat
Sosiaali- ja terveystieteiden yksikkö

Attendo Telkänhoiva Oy
kirjaamo@attendo.fi

Valvontapäätös, Attendo Telkänsiipi

Asia

Attendo Telkänsiipi -yksikön valvonta. Yksikkö on Jyväskylässä sijaitseva tehostetun palveluasumisen yksikkö ikäihmisille. Yksikössä on luvan mukaan 62 tehostetun palveluasumisen asiakaspaikkaa.

Aluehallintovirasto on 29.3.2022 antamassaan valvontapäätöksessä määrännyt palveluntuottajaa huolehtimaan siitä, että välittömästä asiakastyöstä vastaavat pääosin koulutetut sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt, ja että yksikön välittömän asiakastyön mitoituksen tulee olla asiakkaiden palvelutarvetta vastaava ja henkilöstöä tulee olla kaikissa työvuoroissa kaikissa ryhmäkodeissa riittävästi. Lisäksi aluehallintovirasto on määrännyt palveluntuottajan huolehtimaan siitä, että yksikössä on yöaikaan asiakkaiden hoidon tarvetta vastaava määrä hoitohenkilöstöä asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Palveluntuottajaa on määrätty huolehtimaan myös siitä, että yksikön henkilöstön välillisen ja välittömän asiakastyön tunnit kohdennetaan todellisuutta vastaavasti yksikön mitoitusseurannassa työntekijäkohtaisesti.

Valvontapäätöksessä aluehallintovirasto on antanut huomautuksen palveluntuottajalle seuraavien seikkojen vuoksi: Yksikön välittömään asiakastyöhön on laskettu liikaa kouluttamattomia tai vähän koulutettuja henkilöitä. Yksikköön on otettu yksikön johtajan näkemyksen vastaisesti seitsemän uutta asiakasta joulukuussa 2021, vaikka yksikön henkilöstöresurssi oli riittämätön. Yksikön omavalvontaa ei ole toteutettu asianmukaisesti. Yksikön lääkkeiden

LÄNSI- JA SISÄ-SUOMEN ALUEHALLINTOVIRASTO

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

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

Jyväskylän toimipaikka
Cygnaeuksenkatu 8

Tampereen toimipaikka
Yliopistonkatu 38

www.avi.fi



säilytyksessä ja huumausaineiksi luokiteltavien lääkkeiden kulutuksen seurannassa on ollut puutteita. Yksikön johtamisesta ei ole huolehdittu asianmukaisesti. Yksikössä ei ole toteutettu kirjaamista lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

Lisäksi palveluntuottajan huomiota on kiinnitetty siihen, että yksikössä tulee päivittäin toteuttaa elämänlaatua rikastavaa ja toimintakykyä ylläpitävää toimintaa asiakkaiden yksilöllisten toiveiden sekä tarpeiden mukaisesti. Lisäksi huomiota on kiinnitetty siihen, että yksikön johtaminen sekä siihen liittyen yksikön sisäinen työnjako ja tehtäväkuvat tulee olla selkeästi määritelty. Lisäksi niitä tulee noudattaa.

Asian käsittely 29.3.2022 annetun valvontapäätöksen jälkeen

Aluehallintovirastoon on tullut maaliskuun 2022 jälkeen useita yhteydenottoja yksikön henkilöstöltä ja asiakkaiden läheisiltä. Viimeisin epäkohtailmoitus on tullut yksikön hoitajalta syyskuussa.

Aluehallintovirasto on toteuttanut yksikön henkilöstölle Webropol-kyselyn 30.5.2022. Lisäksi aluehallintovirasto on pyytänyt palveluntuottajalta selvitystä 8.9.2022.

Palveluntuottaja on toimittanut asiassa selvityksiä 12.4.2022, 26.4.2022, 29.4.2022, 2.5.2022, 4.5.2022, 16.5.2022, 4.8.2022, 1.9.2022, 26.9.2022, 28.9.2022, 29.9.2022 ja 17.10.2022.

Aluehallintovirasto on toteuttanut yhdessä Jyväskylän kaupungin valvontakoordinaattoreiden kanssa ennalta ilmoitetun valvontakäynnin yksikköön 17.6.2022 ja ennalta ilmoittamattoman valvontakäynnin 25.10.2022.

Jyväskylän kaupungin valvontakoordinaattorit ovat toimittaneet asiassa selvityksiä 3.8.2022 ja tämän lisäksi toteuttaneet yksikköön ennalta sovitun valvontakäynnin 20.9.2022, jonka muistio on toimitettu aluehallintovirastoon 5.10.2022.



ALUEHALLINTOVIRASTON RATKAISU

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan Attendo Telkänhoiva Oy on saattanut Attendo Telkänsiiven toiminnan aluehallintoviraston 29.3.2022 antaman määräyksen edellyttämälle tasolle. Näin ollen valvonta-asian käsittely voidaan päättää.

PERUSTELUT

Henkilöstö

Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) 4 §:n 2 momentin mukaan henkilöstön lukumäärän tulee olla riittävä palvelujen tarpeeseen ja asiakkaiden lukumäärään nähden. Henkilöstöltä vaadittavista kelpoisuuksista säädetään sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (817/2015).

Lain ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012, vanhuspalvelulaki) 20 §:n 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.

Saman lain 3 a §:n 3 momentin mukaan työvuoron henkilöstö ei saa koostua pelkästään 1 momentin 9–12 kohdassa tarkoitetuista työntekijöistä eikä 2 momentissa tarkoitetuista opiskelijoista. Työnantajan on huolehdittava, että toimintayksikössä on asiakkaiden tarpeisiin ja määrään nähden riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä jokaisessa työvuorossa.

Edelleen saman lain 19 §:n mukaan iäkkäälle henkilölle tarjottavien sosiaali- ja terveyspalvelujen on oltava laadukkaita ja niiden on turvattava hänelle hyvä hoito ja huolenpito. Sosiaalihuollon asumispalveluyksiköissä tulee sosiaalihuoltolain ja vanhuspalvelulain mukaisesti varmistua siitä, että asiakkaat saavat laadukkaat sekä



tarpeenmukaiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, joiden avulla heille taataan hyvä hoiva ja huolenpito.

Palveluntuottaja on toimittanut maaliskuun 2022 jälkeen säännöllisesti tiedot yksikön välittömän asiakastyön ja välillisen työn toteutuneista mitoituksista. Viimeisin toimitettu raportti on ajalta 29.8.2022-19.9.2022. Kolmen viikon jakson aikana välittömän asiakastyön mitoitus on ollut 0,69 henkilötyövuotta (htv) asiakasta kohden.

Saatujen selvitysten perusteella yksikön henkilöstön työaika on kohdennettu todellisuutta vastaavasti välilliseen ja välittömään asiakastyöhön. Yksikössä tehtävää välillistä työtä on uudelleenorganisoitu. Ryhmäkodeittain on huolehdittu siitä, että työvuoroittain välittömässä asiakastyössä on riittävä määrä koulutettuja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä, joille kuuluu vähäisessä määrin myös välillisiä tehtäviä lähinnä keittiötyön osalta. Tältä osin lähihoitajien työajasta on kohdennettu 30 minuuttia työvuorosta välilliseen työhön.

Saatujen selvitysten mukaan yksikössä on ollut määräyksen antamisen jälkeen yöaikaan hoitaja jokaisessa kolmessa kerroksessa. Lisäksi yöajan tehtäviä on selkiytetty ja välillinen työ on poistettu hoitajien tehtäväkuvasta, lukuun ottamatta aamupalan valmistelua. Yksikössä on otettu käyttöön teknologisia ratkaisuja asiakasturvallisuuden vahvistamiseksi.

Valvontakäynnillä 25.10.2022 käydyn keskustelun ja selvitysten myötä saatujen tietojen perusteella yksikön henkilöstötilanne on vakaampi ja vakituisen henkilöstön määrä riittävä suhteessa tuolloiseen asiakasmäärään. Yksikön johtajan antaman selvityksen mukaan kaikkia asiakaspaikkoja ei voida ottaa käyttöön ennen kuin riittävä määrä hoitohenkilöstöä saadaan rekrytoitua.

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan yksikön henkilöstömitoitus on asiakkaiden hoidon tarvetta vastaava. Lisäksi yksikössä työskentelee riittävästi sosiaali- ja terveydenhuollon

ammattihenkilöitä. Yksikön välittömän ja välillisen asiakastyön kohdentaminen on toteutettu asianmukaisesti.

Yksikön omavalvonta

Vanhuspalvelulain (980/2012) 23 §:n 1 momentin 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.

Palveluntuottajan 17.10.2022 toimittaman selvityksen mukaan yksikössä on kirjattu tuohon mennessä vuoden 2022 aikana 82 poikkeamaa. Näistä suurin osa on liittynyt lääkehoitoon. Poikkeamat kirjataan paperilomakkeelle ja laatukoordinaattori vie ne Attendo Quality -järjestelmään. Poikkeamat käsitellään kuukausittain henkilöstön kanssa.

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan poikkeamien määrä on melko vähäinen suhteessa yksikön asiakasmäärään. Poikkeamia on kuitenkin kirjattu huomattavasti enemmän huhti-toukokuusta alkaen verrattuna alkuvuoteen. Tammi-maaliskuussa on kirjattu vain kymmenen poikkeamaa. Aluehallintovirasto ohjaa palveluntuottajaa edelleen varmistumaan siitä, että yksikön henkilöstö vastaa poikkeamien kirjaamisesta sekä käsittelystä asianmukaisesti. Poikkeamien kautta toteutetaan yksikön riskinhallintaa sekä osaltaan laadunvarmistusta.

Hoidon laatu

Vanhuspalvelulain (980/2012) 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.

Saatujen selvitysten mukaan yksikössä on jokaiselle asiakkaalle nimetty omahoitaja, joka vastaa mm. Rai-toimintakykyarviointien sekä hoito- ja palvelusuunnitelmien laatimisesta. Työvuorokohtaisesti on määritelty kuka hoitaja vastaa kunkin asiakkaan hoitamisesta kyseisessä työvuorossa. Lisäksi kerroksittain on nimetty vastuusairaanhoidajat. Heidän tukenaan toimivat tiimivastaavat. Yksikön lääkehoidossa havaitut puutteet on korjattu ja kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla on asianmukaiset lääkeluvat.

Yksikössä on laadittu viikoittainen virikesuunnitelma ja vastuut sen sekä ulkoilutusten toteuttamiseen on määritelty jokaiseen työvuoroon. Valvontakäynnillä 25.10.2022 hoitajien kanssa käytyjen keskustelujen perusteella suunnitelmia toteutetaan. Yksikössä työskentelee myös kaksi fysioterapeuttia, jotka toteuttavat asiakkaille kuntouttavaa toimintaa sekä yksilöllisesti että ryhmissä. Valvontakäynnillä käydyn keskustelun perusteella fysioterapeuttien tehtävänkuvaa edelleen kehitetään osaksi moniammatillista tiimiä. Saatujen selvitysten perusteella yksikön asiakkaiden Rai-arvioinnit sekä hoito- ja palvelusuunnitelmat on laadittu asianmukaisesti kaikille asiakkaille. Lisäksi yksikön johtaja on pyrkinyt varmistumaan siitä, että koko henkilöstö kirjaa annettujen ohjeiden mukaisesti.

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan yksikön johtaja on suunnitelmallisesti vastannut siitä, että yksikön asiakkaille toteutetaan säännöllisesti viriketoimintaa ja heillä on mahdollisuus ulkoiluun. Asiakkaiden tarvitsema hoito ja huolenpito on turvattu työn organisoinnin ja vastuiden määrittämisen kautta. Yksikön johtaja pyrkii huolehtimaan siitä, että jokainen hoitaja vastaa hänelle kuuluvista tehtävistä.

Yksikön johtaminen

Vanhuspalvelulain (980/2012) 21 §:n mukaan toimintayksikössä on oltava johtaja, joka vastaa siitä, että asiakastyössä noudatetaan 13,



14 ja 19 §:ssä säädettyjä periaatteita sekä että palvelut täyttävät muutkin niille asetetut vaatimukset. Toimintaa on johdettava siten, että se tukee laadukasta asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kokonaisuutta, kuntouttavan työtteen edistämistä, eri viranomaisien ja ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä.

Yksikössä on aloittanut 18.5.2022 uusi johtaja. Hänellä on pitkä työkokemus ikäihmisten hoivasta sekä johtamisesta. Yksikön johtaja on ottanut vastuun yksikön johtamisesta ja toiminnan kehittämistä toteutetaan monella tasolla. Valvontakäynnillä 25.10.2022 nousi esille, että johtaja on selkiyttänyt henkilöstön vastuita, jotta asiakkaiden hoidosta voidaan vastata yksilöllisesti ja laadukkaasti. Muutos on vienyt aikaa, mutta kokonaisuus vaikuttaa hyvältä. Osin henkilöstö pyrkii edelleen toteuttamaan työtä vanhojen käytäntöjen mukaisesti.

Valvontakäynnillä 25.10.2022 saatujen tietojen mukaan yksikössä on yksi tiimivastaava ja tavoitteena oli rekrytoida toinen tiimivastaava. Jatkossa tavoitteena on, että tiimivastaavat vastaavat osin hallinnollisesta työstä yksikön johtajan tukena ja heidän työajastaan 50 % kohdentuu hallintoon.

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan yksikön johtaminen on lainsäädännön edellyttämällä tasolla. Yksikössä on sitoutunut ja ammattitaitoinen johtaja, joka vastaa yksikön toiminnasta kokonaisuudessaan. Palveluntuottaja on vahvistanut yksikön johtamista siten, että yksikön johtajan tueksi on tulossa kaksi tiimivastaavaa. Yksikön johtajan ja tiimivastaavien vastuut sekä velvollisuudet määritellään selkeästi.

Sovelletut säännökset

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) 4–6 §, 34 §

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista (980/2012) 3 a §, 13–14 §, 19–23 §



Muutoksenhaku

Tähän päätökseen ei oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain (808/2019) 6 § huomioon ottaen voi hakea muutosta valittamalla.

Lisätietoja

Lisätietoja antaa tarvittaessa ylitarkastaja Jaana Aarnio, puh. 0295 018 576 tai jaana.aarnio@avi.fi

Lakimies

Kreetta Pölönen

Ylitarkastaja

Jaana Aarnio

Tämä asiakirja on hyväksytty sähköisesti viimeiseltä sivulta ilmenevin tavoin.

Päätös

Attendo Telkänhoiva Oy; kirjaamo@attendo.fi

Tiedoksi

Sari Laakso, Attendo
Suvi Lammela, Attendo
Riitta Niittynen, Attendo
Attendo Telkänsiiven henkilöstö
Valvontakoordinaattorit, Jyväskylän kaupunki
Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira

Suoritemaksu

Maksuton päätös

Tämä asiakirja LSSAVI/17840/2021 on hyväksytty sähköisesti / Detta dokument LSSAVI/17840/2021 har godkänts elektroniskt

Ratkaisija Pölönen Kreetta 16.12.2022 14:56

Esittelijä Aarnio Jaana 16.12.2022 14:53