

Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat
Sosiaali- ja terveystieteiden yksikkö

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

VALVONTA-ASIAN PÄÄTTÄMINEN

Asia Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto on saanut 19.6.2024 yhteydenoton YLE:n toimittajalta sanomalehti Ilkka Pohjalaisessa 18.6.2024 olleesta kirjoituksesta Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen kotihoidosta.

Sanomalehti Ilkka-Pohjalaisen kirjoituksessa käsiteltiin Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen huhti-toukokuussa 2024 lähettämää kirjettä kotihoidon asiakkaille ja heidän läheisilleen. Kirjeessä tuodaan esille se, että tuleva kesä tulee olemaan kotihoidossa haasteellinen työvoima- ja sijaispulan vuoksi ja että kotihoidosta puuttuu useita sijaisia.

Kirjeessä pyydettiin ilmoittamaan ajanjaksolla 1.6.-31.8.2024, jos läheiset osallistuvat kotihoidon asiakkaiden hoitoon kesän aikana tai läheiset vievät asiakkaat esimerkiksi vierailulle pois kotoaan. Kirjeessä mainitaan edellä mainittujen järjestelyjen vaikutuksesta asiakkaalta perittäviin maksuihin. Lisäksi kirjeessä todetaan, että "jos Te läheisinä pystytte osan käynneistä korvaamaan, olisimme kiitollisia, jos tiedottaisitte meitä jo etukäteen näistä päivistä."

Kirjeen lopuksi pyydetään läheisiä huolehtimaan omien vierailujensa vuoksi syntyvistä tehtävistä itse, esimerkiksi siivouksesta tai astioiden pesusta.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto totesi, että asia on valvontalain mukaisesti tarkoituksenmukaisesti käsitellä ensisijaisesti omavalvonnan keinoin. Aluehallintovirasto ohjasi asian Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle omavalvonnallisesti käsiteltäväksi 24.6.2024.

Selvityksen määräaika oli 9.7.2024 ja selvitys saapui aluehallintovirastoon määräaikaan mennessä.

Kotihoidon asiakkaille ja heidän läheisilleen lähetetyn kirjeen uutisoinnin jälkeen aluehallintovirastoon otti yhteyttä eräs kotihoidon palveluntuottaja, joka toi esille kirjelmässään sen, että Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue ei osta kotihoidon palveluja yksityisiltä kotihoidon yrittäjiltä, vaikka yrittäjillä olisi mahdollisuus tarjota lisäresurssia hyvinvointialueen haasteellisessa henkilöstötilanteessa.

Valvonta-asiassa on huomioitu kotihoidon palveluntuottajan kirjelmä.



ALUEHALLINTOVIRASTON RATKAISU JA PERUSTELUT

Ratkaisu

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ilmaisee käsityksensä, että Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen tulee huolehtia siitä, että kotihoidon henkilöstömäärä on riittävä asiakkaille myönnettyjen palvelujen järjestämiseen asiakaskohtaisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti huomioiden myös lääkeshoidon toteuttaminen.

Lisäksi aluehallintovirasto ohjaa hyvinvointialuetta perusteluista ilmenevällä tavalla.

Aluehallintovirasto päättää valvonnan.

Perustelut

Kotihoito, palvelujen saatavuus ja saavutettavuus

Sosiaalihuoltolain 19 a §:n mukaan kotihoidolla tarkoitetaan palvelua, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään.

Kotihoitoon kuuluu asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen:

- 1) hoito ja huolenpito;
- 2) toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta;
- 3) muu kuin 1 ja 2 kohdassa tarkoitettu henkilön suoriutumista tukeva toiminta;
- 4) terveydenhuoltolain 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoido.

Kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) 4 §:n mukaan hyvinvointialueen on suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaisena kuin asiakkaiden tarve edellyttää.

Lain 8 §:n 1 momentin mukaan hyvinvointialue vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä alueellaan ja on järjestämisvastuussa asukkaidensa sosiaali- ja terveydenhuollosta.



Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontapalvelut on antanut selvityksen Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolle 9.7.2024 omavalvonnallisesti tehdystä selvitystyöstä kotihoidon asiakkaille ja heidän läheisilleen kirjeen kuvaamasta tilanteesta

Saadun selvityksen mukaan kotihoidon asiakkaille ja heidän läheisilleen lähetetyn kirjeen tarkoituksena ei ole ollut, että omaiset ottavat kotihoidon asiakkaiden hoidosta sellaista hoitovastuuta, johon heidän osaamisensa ei riitä, tai että asiakkaan läheisten tulisi hoitaa kesän aikana läheistään. Selvityksessä todetaan, että kesän aikana kotihoidon asiakkaiden hoitoon ovat osallistuneet ne läheiset, jotka ovat muutoinkin asiakkaan hoidossa mukana. Kesäkirje ei ole lisännyt hoitoon osallistuvien läheisten määrää.

Selvityksen mukaan läheisten osallistuminen asiakkaan hoitoon on ollut yksilöllistä, ja he ovat osallistuneet hoitoon esimerkiksi yksittäisen käynnin osalta tai muutamia päiviä lomansa aikana. Mikäli asiakkaalla on ollut lääkehoitoon liittyvä käyntitarve, lääkehoidon toteutus on käyty läpi tapauskohtaisesti. Kotihoidossa tehdään yhteistyötä asiakkaiden läheisten kanssa, mutta kotihoidon käyntejä ei olla korvaamassa läheisten antamalla avulla. Asiakkaan ja läheisen omasta aloitteesta he voivat osallistua hoitoon yksilöllisesti.

Koko hyvinvointialueella on alueilta saadun tiedon mukaan noin 30 asiakasta, joiden hoivaan läheiset osallistuvat kesällä tai vuodenajasta riippumatta.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ilmaisee käsityksensä, että Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen tulee huolehtia siitä, että kotihoidon henkilöstömäärä on riittävä asiakkaille myönnettyjen palvelujen järjestämiseen asiakaskohtaisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti huomioiden myös lääkehoidon toteuttaminen.

Aluehallintovirasto toteaa, että Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakkaille ja heidän läheisilleen lähettämän kirjeen sanamuodot ovat antaneet virheellisen kuvan siitä, mitä asiakkaiden läheisiltä odotetaan. Läheisten ei ole saadun selvityksen mukaan odotettu ottavan kokonaisvastuuta asiakkaiden hoidosta. Kirjeen sisältö olisi tullut laatia kuvaamaan sitä mitä läheisiltä todellisuudessa odotettiin ja pyydettiin.

Aluehallintovirasto korostaa sitä, että läheisten asiakkaan hoivan ja huolenpidon tehtäviin osallistuminen tulee olla aina vapaaehtoista ja perustua läheisten omaan tahtotilaan ja aloitteellisuuteen.



Kotihoidon henkilöstötilanne kesän 2024 aikana ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaiset palvelut

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 49 a §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuollon toimeenpanoon kuuluvia tehtäviä varten hyvinvointialueen käytettävissä tulee olla riittävästi sosiaalihuollon ammattihenkilöitä sekä muuta asiakastyöhön osallistuvaa henkilöstöä. Lisäksi 49 a §:n 3 momentin mukaan sosiaalipalveluja tuottavassa toimintayksikössä on oltava henkilöstö, jonka määrä, koulutus ja tehtävärakenne vastaavat toimintayksikön palveluja saavien henkilöiden määrää ja palvelun tarvetta.

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

Hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontapalveluilta pyydettiin tietoa siitä, onko kotihoidon henkilöstömäärä riittävä asiakkaille myönnettyjen palvelujen järjestämiseen ja miten kokonaisuutta on arvioitu.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontapalvelut on selvittänyt kesäsijaisten tarvetta ja toteutunutta tilannetta alueittain. Selvityksen mukaan kotihoidon kesäsijaistilanne on melko hyvä ja pääosin tarvittavat kesäsijaiset kotihoidon yksiköihin on saatu. Vain yhdellä kotihoidon alueella, kahdessa kotihoidon yksikössä kesäsijaisia on saatu tarpeeseen nähden selvästi liian vähän. Kuitenkin varahenkilöstön, eläkeläisten sekä vuokratyövoiman avulla on saatu vuorot täytettyä. Lisäksi kotihoidossa on osin käytetty myös ostopalveluita.

Lisäksi selvityksen mukaan asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaiset suunnitellut käynnit on toteutettu, eikä asiakkaiden palveluita ole jouduttu perumaan tai vähentämään. Palvelualueen antaman selvityksen mukaan kaikissa työvuoroissa on ollut riittävä määrä lääkeluvallisia hoitajia. Kesäaikana kotihoidon jonotilanteessa ei ole tapahtunut muutosta.

Aluehallintovirasto toteaa, että huhti-toukokuussa 2024 Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen kotihoidon asiakkaille ja heidän läheisilleen lähetetyssä kirjeessä kuvattu tilanne haasteellisesta työvoima- ja sijaispuhlasta ei ole sellaisenaan täysin toteutunut.



Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue on selvityksensä mukaan järjestänyt palvelut kotihoidon asiakkaille käyttäen lain sallimia keinoja muun muassa järjestämällä palveluja myös yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen ostopalvelujen kautta.

Lääkehoito

Vanhuspalvelulain (980/2012) 13 §:n mukaan hyvinvointialueen on järjestettävä iäkkäälle henkilölle laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja, jotka ovat hänen tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisia ja riittäviä. Palvelut on toteutettava niin, että ne tukevat iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Muun palveluntarpeen ennalta ehkäisemiseksi on kiinnitettävä huomiota erityisesti kuntoutumista edistäviin ja kotiin annettaviin palveluihin.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontapalveluilta pyydettiin arvioita myös siitä, onko asiakasturvallisuus vaarantunut henkilöstöpuutteiden vuoksi tai onko tapahtunut asiakasturvallisuutta vaarantaneita poikkeamia/läheltä piti -tilanteita samasta syystä.

Lisäksi pyydettiin arviota siitä, ovatko läheiset toteuttaneet käyntejä siten, että ne ovat korvanneet kotihoidon käynnit. Mikäli näin on toimittu, pyydettiin tietoa siitä, miten on varmistettu palvelun asianmukaisesta järjestämisestä asiakaskohtaisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti huomioiden myös lääkehoito.

Saadun selvityksen mukaan kotihoidon asiakkaiden hoitoa ovat toteuttaneet ne läheiset, jotka ovat muutoinkin läheisensä hoidossa mukana. Aloite hoitoon osallistumisesta tulee tällöin asiakkaalta/läheiseltä. Läheiset osallistuvat hoitoon esimerkiksi yksittäisen käynnin osalta tai muutamia päiviä lomansa aikana. Selvityksen mukaan kotihoidossa läheisen osallistuminen omaisensa hoitoon on yksilöllistä ja tehtävät vaihtelevat esimerkiksi ruoan lämmityksestä ja ulkoilusta wc-avustamiseen.

Selvityksessä todetaan, että läheiset ihmiset ovat tärkeä osa iäkkään ihmisen elämää. On tärkeää tukea asiakkaan mahdollisuutta asua omassa kodissa ja osallistua perheen juhlahetkiin tai läheisen kanssa osallistua kodin ulkopuoliseen elämään. Asiakkaiden kanssa tehtävässä hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa sovitaan, onko läheisillä joku rooli asiakkaan arjessa. Selvityksen mukaan kotihoidon käyntejä ei olla tulevaisuudessa korvaamassa läheisten antamalla avulla. Asiakkaan ja läheisen omasta aloitteesta he voivat kuitenkin osallistua hoitoon yksilöllisesti.

Mikäli asiakkaalla olisi lääkehoitoon liittyvä käyntitarve, selvityksen mukaan lääkehoidon toteutus käydään läpi tapauskohtaisesti. Kotihoidon asiakkailla on suurimmaksi osaksi käytössä annosjakelu, jolloin lääkehoidon toteutus pystytään toteuttamaan turvallisesti tai hoitaja käy huolehtimassa lääkityksen, esimerkiksi insuliinipistoksen.

Selvityksen mukaan kesällä 2024 on raportoitu yksi lääkehoidon poikkeama, joka on johtunut henkilöstöpuutteesta. Tilanteessa asiakkaan lääkelehti on jäänyt päivittämättä ja asiakas on saanut kolmen päivän ajan lääkityksen vanhan lääkityksen mukaisesti. Lääkelehti jäi päivittämättä, koska terveydenhoitajalta oli puuttunut sijainen yksittäisestä vuorosta. Tilanne on korjattu eikä selvityksen mukaan tilanteesta aiheutunut asiakkaalle haittaa. Muita lääkehoitoon liittyviä poikkeamia Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen kotihoidosta kesäkuun ajalta ei ole raportoitu.

Aluehallintovirasto toteaa, että kotihoidon asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmassa tulee kuvata myös asiakkaan lääkehoidon toteuttaminen. Kotihoidon asiakas voi toimintakykynsä perusteella myös itse vastata omasta lääkehoidostaan. Asiakkaan lääkehoidon toteuttaminen tulee käydä tapauskohtaisesti läpi asiakkaan mahdollisten lomien tai muiden tilanteiden osalta, jos asiakas ei ole kyseisinä päivinä kotihoidon palvelujen saavutettavissa.

Lopuksi

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto ilmaisee käsityksensä, että Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen tulee huolehtia siitä, että kotihoidon henkilöstömäärä on riittävä asiakkaille myönnettyjen palvelujen järjestämiseen asiakaskohtaisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti huomioiden myös lääkehoidon toteuttaminen.

Kotihoidon asiakkaan tulee olla mahdollista lomailla poissa kotoa ja osallistua muutoinkin kodin ulkopuolisiin tapahtumiin. Mahdollinen lääkehoidon toteuttaminen tulee suunnitella edellä mainituissa tilanteissa tapauskohtaisesti ja siten, että asiakkaan lääkitysturvallisuudesta pidetään huolta.

Aluehallintovirasto toteaa, että Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen asukkailla ja heidän läheisilleen lähettämän kirjeen sanamuodot ovat antaneet virheellisen kuvan siitä, mitä asiakkaiden läheisiltä odotetaan. Läheisten ei ole saadun selvityksen mukaan odotettu ottavan kokonaisvastuuta asiakkaiden hoidosta. Kirjeen sisältö olisi tullut laatia kuvaamaan sitä mitä läheisiltä todellisuudessa odotettiin ja pyydettiin.



Aluehallintovirasto korostaa sitä, että läheisten asiakkaan hoivan ja huolenpidon tehtäviin osallistuminen tulee olla aina vapaaehtoista ja perustua läheisten omaan tahtotilaan ja aloitteellisuuteen.

Valvonta-asian käsittely aluehallintovirastossa päättyy.

SOVELLETUT OIKEUSOHJEET

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) 4 § ja 8 §
Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) 19 a § ja 49 a §
Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) 13 § ja 20 §

MUUTOKSENHAKU

Tähän päätökseen ei oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain (808/2019) 6 §:n 2 momentin perusteella voi hakea muutosta valittamalla.

LISÄTIETOJA

Lisätietoja antaa ylitarkastaja Anita Paavola puh. 029 501 8841,
anita.paavola@avi.fi

Ylitarkastaja

Päivi Ahvenus

Ylitarkastaja

Anita Paavola

Tämä asiakirja on hyväksytty sähköisesti viimeiseltä sivulta ilmenevin tavoin.

JAKELU JA SUORITEMAKSU

Päätös Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Tiedoksi Valvontapäällikkö Marita Kojola

Ikäihmisten palveluiden toimialajohtaja Tarja Palomäki

Suoritemaksu

Maksuton

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto

Postiosoite: PL 5, 13035 AVI

Puhelinvaihe: 0295 016 000

kirjaamo.lansi@avi.fi | www.avi.fi

Tämä asiakirja LSSAVI/12809/2024 on hyväksytty sähköisesti / Detta dokument LSSAVI/12809/2024 har godkänts elektroniskt

Esittelijä Paavola Anita 16.07.2024 15:51

Ratkaisija Ahvenus Päivi 16.07.2024 15:52