



Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat
Sosiaali- ja terveysyksikkö

Esperi Care Oy
PL 11
00301 Helsinki

VALVONTA-ASIAN PÄÄTTÄMINEN

Asia Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto on 30.9.2024 vastaanottanut epäkohtailmoituksen, joka koski Esperi Care Oy:n hoivakoti Editin toimintaa. Epäkohtailmoituksessa tuotiin esille yleisellä tasolla hoivakoti Editin toiminnan epäkohtia sekä yksittäisten asiakkaiden hoidossa väitettyjä laiminlyöntejä. Lisäksi samaan aikaan mediassa oli nostettu esille epäkohtia yksikön toiminnasta, joita hoivakoti Editin entiset työntekijät ja asiakkaiden läheiset olivat tuoneet esille.

Aluehallintovirasto avasi poikkeuksellisesti 30.9.2024 valvonnan Esperi Care Oy:n hoivakoti Editin toiminnasta, koska epäkohtailmoituksen ja mediassa olleiden tietojen perusteella syntyi käsitys, että hyvinvointialueen valvonnan huolimatta hoivakoti Editin toiminta ei täyttänyt ikäihmisten ympäri-vuorokautisen palveluasumisen laadullisia kriteerejä.

Aluehallintovirastoon toimitetun epäkohtailmoituksen lisäksi valvonnassa on otettu aluehallintoviraston omasta aloitteesta käsittelyyn mediassa esille nostettuja epäkohtia yksikön toiminnasta.

Osa esille nostetuista asioista on yli kaksi vuotta vanhoja. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 33 § 2 momentin mukaan kahta vuotta vanhempaan tapahtumaan perustuvaa valvonta-asiaa ei tutkita, ellei siihen ole erityistä syytä.

Valvontapäätöksessä käsitellään henkilöstön lakisääteistä ilmoitusvelvollisuutta havaitsemistaan epäkohdista sekä nykyisin voimassa olevan lainsäädännön että aiemmin voimassa olleen lainsäädännön näkökulmasta. Ilmoitusvelvollisuutta koskevaa lainsäädäntöä on ollut voimassa koko hoivakoti Editin toiminnan ajan. Lakisääteisen henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden ohella valvontapäätöksessä käsitellään vastatoimikieltoa ilmoituksen tekneeseen henkilöön.

Lisäksi valvontapäätöksessä käsitellään sekä epäkohtailmoituksessa että mediassa esille nostettuja epäkohtia tarkastellen hoivakoti Editin nykyistä toimintaa.

TEHTY SELVITYSTYÖ

- Pietarsaaren sosiaali- ja terveysvirasto, tarkastuspöytäkirja 21.9.2021
- Pohjanmaan hyvinvointialueen suunnitelmallisen valvonnan tarkastuskertomukset vuosilta 2022 ja 2023.
- Pohjanmaan hyvinvointialueen tarkastuskertomus ennalta ilmoittamattomalta tarkastuskäynniltä 26.8.2024.
- Aluehallintoviraston ja Pohjanmaan hyvinvointialueen yhteinen tarkastuskäynti 3.10.2024 hoivakoti Editiin.
- 11.10.2024 selvityspyyntö Esperi Care Oy:lle
- 25.10.2024 selvitys Esperi Care Oy:ltä. Selvityksen liitteenä on yksikön lääkehoitosuunnitelma, perehdytyskortti, IMO-ohje, haavanhoito-ohje.
- 15.11.2024 Pohjanmaan hyvinvointialueen raportti tarkastuskäynniltä hoivakoti Editiin 3.10.2024.
- 15.11.2024 hyvinvointialueen hoivakoti Editiin sijoittaman lähihoitajan raportti työskentelystään yksikössä ajalla 25.9.-29.9.2024.
- 10.12.2024 ilmoitus Esperi Care Oy:ltä hoivakoti Editin vastuuhenkilön johtamisopintojen suorittamisesta.
- 12.12.2024 Lisäselvityspyyntö Esperi Care Oy:lle
- 3.1.2025 saatu selvitys Esperi Care Oy:ltä. Selvityksen liitteenä on Whistleblow-ilmoitukset, hälytysloki, poikkeamailmoitukset ja haittatapahtumat.
- Tietopyyntö poikkeamailmoitusten omavalvonnallisesta käsittelystä Esperi Care Oy:n laatupäällikölle 11.2.2025.
- Selvitystä poikkeamailmoitusten käsittelystä hoivakoti Editissä 11.2. ja 14.2.2025.
- 18.2.2025 tietopyynnön uudistaminen
- 19.2.2025 saatu vastaus tietopyyntöön.

ALUEHALLINTOVIRASTON RATKAISU JA PERUSTELUT

Ratkaisu **Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto kiinnittää Esperi Care Oy:n huomiota siihen, että ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain (980/2012) 19 §:n mukaan iäkkäälle henkilölle tarjottavien sosiaali- ja terveyspalvelujen on oltava laadukkaita ja niiden on turvattava hänelle hyvä hoito ja huolenpito.**

Lisäksi aluehallintovirasto kiinnittää Esperi Care Oy:n huomiota siihen, että sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 29.5 §:n mukaan epäkohtailmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Palveluntuottajan huomiota kiinnitetään myös siihen, että aluehallintovirastoon tulee toimittaa ensimmäisestä pyynnöstä ne asiakirjat, mitä on pyydetty ja että selvityksissä tulee antaa totuudenmukainen tieto pyydetystä asiasta.

Lisäksi aluehallintovirasto ohjaa palveluntuottajaa perusteluista ilmenevällä tavalla.

Aluehallintovirasto päättää valvonnan.

Perustelut

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023, myöh. valvontalaki) 29 §:n mukaan palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Valvontalain 29 §:n 5 momentin mukaan ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettynä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston Esperi Care Oy:n hoivakoti Editin aiempi valvonta on päättynyt 25.3.2021. Valvontapäätöksessä Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto kiinnitti Esperi Care Oy:n huomiota siihen, että ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvolutista annetun lain mukaan iäkkäälle henkilölle tarjottavien sosiaali- ja terveystalvolutjen on oltava laadukkaita ja niiden on turvattava hänelle hyvä hoito ja huolenpito.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston 25.3.2021 antaman valvontapäätöksen jälkeen aluehallintovirastoon ei ole tullut epäkohtailmoituksia hoivakoti Editin toiminnasta ennen nyt aloitettua valvontaa.

25.3.2021 tehdyn valvontapäätöksen jälkeen Pietarsaaren sosiaali- ja terveystalvolut virasto teki hoivakoti Editiin vuosittaisen tarkastuskäynnin 21.9.2021. Lisäksi Pohjanmaan hyvinvointialueen kuntayhtymä ja myöhemmin Pohjanmaan hyvinvointialue ovat tehneet valvontakäynnit hoivakoti Editiin vuosina 2022 ja 2023. Tarkastuskäynnillä tai valvontakäynneillä ei ole havaittu poikkeamia, jotka olisivat vaatineet enemmän kuin tavanomaista ohjausta vaativia toimenpiteitä. Vuoden 2023 Pohjanmaan hyvinvointialueen tarkastuskertomuksessa on erikseen mainittuna se, että henkilöstö on tietoinen lakisääteisestä ilmoitusvelvollisuudestaan. Pohjanmaan hyvinvointialueen kuntayhtymälle tai myöhemmin Pohjanmaan hyvinvointialueelle ei ole tullut epäkohtailmoituksia hoivakoti Editin toiminnasta vuosien 2022 ja 2023 aikana.

Nyt esille tulleet väitteet epäkohdista hoivakoti Editin toiminnasta ovat sellaisia, että niiden esille nostaminen aikanaan olisi aiheuttanut valvontatoimenpiteitä sekä hyvinvointialueella että aluehallintovirastossa. Tällöin mahdollisiin epäkohtiin olisi voitu puuttua välittömästi.

*Hoivakoti Editin toiminnasta tehdyt poikkeamailmoitukset yksikön sisäisessä kanavassa*

Epäkohtailmoituksen ja aluehallintoviraston yhdessä Pohjanmaan hyvinvointialueen kanssa tekemän valvontakäynnin jälkeen lähetettiin Esperi Care Oy:lle selvityspyyntö 11.10.2024. Selvityspyyntöön liitteeksi pyydettiin palveluntuottajaa liittämään antamaansa selvitykseen hoivakoti Editin toiminnasta tehdyt poikkeamailmoitukset vuosilta 2022 – nykyhetkeen asti. Lisäksi pyydettiin liittämään selvitykseen myös mahdolliset Whistleblowing-ilmoitukset vastaavalta ajalta. 25.10.2024 tulleessa selvityksessä pyydettyjä poikkeamailmoituksia tai Whistleblowing-ilmoituksia ei ollut.

Esperi Care Oy:n 25.10.2024 antaman selvityksen mukaan palveluntuottaja ottaa julkisuudessa esitetyt sekä aluehallintovirastoon toimitetut väitteet vakavasti. Selvityksessä tuodaan esille se, että palveluntuottaja on selvittänyt asiaa sisäisesti sekä ulkopuolisen arvioijan toimesta, eikä selvityksissä ole havaittu esitetyn laisia laiminlyöntejä hoivakoti Editin toiminnassa. Aluehallintovirastoon toimitetun selvityksen mukaan palveluntuottajan raportointikanaviin ei ole tullut väitetyn kaltaisia ilmoituksia epäkohdista.

Palveluntuottajan selvityksen mukaan palautekanavina ovat Whistleblow, Laatuportti, Roidu, normaalit yksikössä tapahtuvat keskustelut ja kohtaamiset sekä sähköpostit. Palautetta on voinut antaa myös anonymisti. Selvityksessään palveluntuottaja tuo esille sen, että he ovat kannustaneet kanavien käyttöön. Selvityksen mukaan palveluntuottaja käy säännöllisesti läpi annetut palautteet ja poikkeamat yksikössä toiminnan kehittämiseksi.

Koska 25.10.2024 aluehallintovirastoon saapuneessa palveluntuottajan selvityksessä ei ollut pyydettyjä poikkeama- tai Whistleblowing-ilmoituksia, pyydettiin niitä uudelleen lisäselvityspyyntössä 12.12.2024. Ilmoitukset saatiin 3.1.2025. Selvityksessä oli hoivakoti Editin poikkeamailmoitukset ajalta 6.2.2022 – 15.12.2024 ja kolme Whistleblowing-ilmoitusta ajalta 10.2.2022 – 25.6.2023. Aluehallintovirastoon toimitetuissa poikkeamailmoituksissa ei ollut selvitystä siitä, miten poikkeamat on käsitelty yksikössä omavalvonnallisesti.

Aluehallintovirasto pyysi 11.2.2025 Esperi Care Oy:n laatuspäälliköltä sekä puhelimitse että sähköpostiviestillä tietoa siitä, miten yksikössä poikkeamailmoitukset oli omavalvonnallisesti käsitelty. Koska vastausta ei saatu, pyyntö uudistettiin 18.2.2025. Tiedot saatiin aluehallintovirastoon 19.2.2025.

Hoivakoti Editistä 11.2 ja 14.2.2025 tulleissa erillisissä selvityksissä todettiin, että poikkeamat käsitellään yksikön kokouksissa ja mukaan oli liitetty joitain otteita yksikön sisäisistä muistioista ja merkinnöistä asioiden käsittelystä.

Aluehallintovirasto toteaa, että palveluntuottajalta on pyydetty useamman kerran poikkeamailmoituksia ja tietoa siitä, miten poikkeamailmoitukset on hoivakodissa omavalvonnallisesti käsitelty. Aluehallintovirastoon toimitetuissa

poikkeamailmoituksissa asioiden omavalvonnallisesta käsittelystä oli merkinnät vain murto-osassa poikkeamista. Poikkeamailmoitukset sisälsivät osittain myös epäkohtia, joita oli mediassa ja aluehallintovirastoon toimitetussa epäkohtailmoituksessa.

Aluehallintovirastoon 30.9.2024 toimitetussa epäkohtailmoituksessa tuodaan esille se, että henkilöstö ei voi ottaa epäkohtia hoivakoti Editissä esille työntäjän vastatoimien pelon vuoksi. Lisäksi ilmoituksessa tuodaan muun muassa esille se, että ilmoituksen tekijöiden kokemuksena on se, että tehdyistä poikkeamailmoituksista huolimatta ilmoitukset "lakaistaan maton alle". Ilmoituksen tekijöiden kokemuksena on myös se, että henkilöstöä on arvosteltu siitä, että he ovat varoittaneet vakavista puutteista, jotka ovat aiheuttaneet heidän mielestään tarpeetonta kärsimystä hoivakoti Editin asiakkaille.

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta aluehallintovirasto toteaa, että henkilöstöllä on ollut jo ennen tällä hetkellä voimassa olevaa valvontalakia ilmoitusvelvollisuus havaitsemistaan epäkohdista sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 §:ssä. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös toimeksiantosuhteessa tai alihankintana yksikössä työskenteleviä työntekijöitä. Lisäksi sekä nyt voimassa olevan valvontalain (741/2023) 29 §:n että aiemmin voimassa olleen sosiaalihuoltolain vastaavassa pykälässä on ns. vastatoimikielto, jonka mukaan ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Aluehallintovirasto toteaa, että Esperi Care Oy:n 25.10.2024 antaman selvityksen mukaan heidän raportointikanaviinsa ei ole tullut väitetyä kaltaisia ilmoituksia epäkohdista. Palveluntarjoajan antama tieto on ristiriidassa sen kanssa, mitä poikkeamailmoituksista ilmenee. Aluehallintovirasto toteaa, että palveluntuottaja toimitti poikkeamat omavalvonnallisten käsittelytietojen kanssa aluehallintovirastolle vasta useamman pyynnön jälkeen.

Aluehallintovirasto toteaa, että poikkeamailmoitusten tekeminen on olennainen osa yksikön omavalvonnan toteutumisesta. Hoivakoti Editin henkilökunta on tehnyt kiitettävästi poikkeamailmoituksia hoivakodin sisäisessä poikkeamailmoituskanavassa. Se, miten poikkeamia on omavalvonnallisesti tosiasiallisesti käsitelty tai mihin jatkotoimenpiteisiin on ryhdytty, ei aluehallintovirastoon tuleista selvityksistä voi saada kokonaiskuvaa. Aluehallintovirastoon toimitetuissa tiedoissa poikkeamailmoitusten omavalvonnallisesta käsittelystä oli merkinnät vain murto-osassa poikkeamista. Tämä viittaa siihen, että henkilöstön kokemus epäkohtailmoitusten "lakaisemisesta maton alle" pitää paikkansa.

Aluehallintovirasto toteaa, että kaikki poikkeamailmoitukset tulisi käsitellä yksikössä omavalvonnallisesti ja miettiä mahdolliset korjaavat toimenpiteet. Näin voidaan ennalta ehkäistä uusien poikkeamien syntymistä ja kehittää yksikön toimintaa asiakasturvallisemmaksi ja laadukkaammaksi.

Henkilöstön vaihtuvuus ja asiakkaiden kielelliset oikeudet

Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista annetun lain, jatkossa vanhuspalvelulaki (980/2012) 20.1 § 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.

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

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 vavkaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa.

Hoivakoti Edit on kaksikielinen yksikkö. Aluehallintovirastoon toimitetussa epäkohtailmoituksessa tuodaan esille se, että kielelliset oikeudet eivät ole aina toteutuneet hoivakoti Editissä. Asiakas ei ole saanut palvelua omalla äidinkielellään.

Lisäksi mediassa on tuotu esille, että ”Editiin saattoi viikonloppuisin tulla Vavasasta autolastillinen nuoria ulkomaalaisia sairaanhoitajaopiskelijoita ilman muodollista pätevyyttä ja suomen tai ruotsin kielen taitoa”. Henkilöstön vaihtuvuus on tuonut mukanaan myös tiedonkulun ongelmia.

Esperi Care Oy:n antaman selvityksen mukaan hoivakoti Editissä henkilöstön vaihtuvuuteen vaikuttavat monet tekijät. Esimerkkejä näistä ovat työntekijän työpaikan tai toimialan vaihto, elämäntilanteen muutos, uusi opiskelupaikka, äitiys- tai hoitovapaalle jääminen, sairastuminen, kokemus siitä, että ympäri- vuorokautinen hoivatyö ei ole sopiva, työtehtävien laiminlyönti, sopeutumis- vaikeudet työyhteisöön, sääntöjen tai lakien noudattamatta jättäminen tai so- pimattomuus työskennellä ikäihmisten kanssa asiakasturvallisuuden näkökul- masta.

Palveluntuottajan antaman selvityksen mukaan Editin henkilöstötilanne on vakiintunut ja hoitajamitoitus on ollut vuonna 2024 tasolla 0,665. Selvityksen mukaan hoivakoti Editissä kaikki välittömässä hoivatyössä toimivat sijaiset ovat päteviä tehtäväänsä. Jos yksikköön syntyy äkillinen tarve, esimerkiksi sairaustapauksen vuoksi, vuoro tarjotaan ensin vakituksille osa-aikaisille työntekijöille. Jos he eivät ota vuoroa vastaan, vuoro avataan Temploier-sijaisjärjestelmään. Selvityksen mukaan Editissä työskentelee kaksi sairaanhoitaja-opiskelijaa Vaasasta, jotka tekevät tarvittaessa 1–115 tuntia kuukaudessa.

Selvityksen mukaan hoivakoti Editissä on kattava perehdytysohjelma vakituksille ja tuntityöntekijöille. Lisäksi käytössä on tarkistuslista tukena ja muistutuksena tuntityöntekijöille. Vakituisten työntekijöiden perehdytys kestää noin neljä kuukautta.

Palveluntuottajan selvityksen mukaan hoivakoti Editin vakituksien henkilökunnan sekä puhutun että kirjoitetun suomen ja ruotsin kielen taito on hyvä. Jokaiseen työvuoroon on suunniteltu henkilöstöä, joka voi antaa asukkaille ja omaisille suullista ja kirjallista tietoa molemmilla kotimaisilla kielillä. Jokaisessa työvuorossa on henkilökuntaa, joka osaa tarvittaessa antaa tietoa omaisille molemmilla äidinkielillä sekä suullisesti että kirjallisesti.

Saadun selvityksen mukaan hoivakoti Edit on palkannut filippiiniläisiä hoitajia, jotka opiskelevat oppisopimuksella lähihoitajiksi. Filippiiniläiset sairaanhoitajat ovat suorittaneet kielikokeen ennen Suomeen tuloa. He opiskelevat suomalaisessa ammattikoulussa, ja heidän opiskelukielensä ovat englanti ja suomi. Opiskelijoilla on ohjaajat, jotka kaikki puhuvat suomea ja ruotsia. Opiskelijat dokumentoivat potilastietojärjestelmään suomeksi sekä pöytätietokoneella että matkapuhelimella. Opiskelijoilla on mahdollisuus käyttää myös mobiilikääntäjää tilanteissa, joissa he eivät ymmärrä kaikkia suomen tai ruotsin kielen sanoja esimerkiksi vuoropuhelussa asiakkaan kanssa. Esperio järjestää lisäksi kielikoulutusta lisää tarpeen sitä vaatiessa.

Aluehallintovirasto toteaa, että vanhusten ympärivuorokautisen palveluasumisen henkilöstön tulee hallita yksikössä käytettävää kieltä niin, että asiakkaat saavat hoivan ja huolenpidon omalla äidinkielellään. Henkilökunnan kielitaito tulee olla sen tasoista, että asiakasturvallisuus ei vaarannu puutteellisen kielitaidon vuoksi. Lisäksi henkilökunnan tulee osata tehdä asiakaskirjaukset niin, että asiakkaiden tilanne tulee kirjattua asianmukaisesti joka työvuorossa.

Lisäksi aluehallintovirasto toteaa, että työnantajan on huolehdittava siitä, että toimintayksikössä on asiakkaiden tarpeisiin ja määrään nähden riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä jokaisessa työvuorossa.

Hoivakoti Editissä toteutettu terveydenhoito*Kivunlievitys, yksikön lääkehoito sekä muu terveydenhoito*

Vanhuspalvelulain 19 §:n mukaan iäkkäälle henkilölle tarjottavien sosiaali- ja terveysten palvelujen on oltava laadukkaita ja niiden on turvattava hänelle hyvä hoito ja huolenpito.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 21 c §:n toisen momentin mukaan ympärivuorokautinen palveluasuminen sisältää henkilön yksilöllisen tarpeen mukaisen vuorokaudenajasta riippumattoman hoidon ja huolenpidon, toimintakykyä ylläpitävän ja edistävän toiminnan, ateriat, vaatehuollon, siivouksen sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan.

Samoin lain 21 c §:n kolmannen momentin mukaan ympärivuorokautista palveluasumista järjestetään henkilölle, joka tarvitsee päivittäin vuorokaudenajasta riippumatta jatkuvaa hoitoa ja huolenpitoa tai vaativaa ammatillista hoitoa, joiden järjestäminen kotihoitona, omaishoitona, perhehoitona tai muulla tavalla ei ole mahdollista tai asiakkaan edun mukaista.

Sikä aluehallintovirastoon toimitetussa kirjeessä että mediassa esillä olleissa epäkohdissa tuodaan esille se, että hoivakoti Editissä asiakkaat eivät ole saaneet heille määrättyjä kipulääkkeitä, heille oli annettu väärä lääkkeitä tai lääkkeitä ei ole annosteltu oikein. Lisäksi on tuotu esille se, että yksikössä kaotaa lääkkeitä.

Esperi Care Oy:n antaman selvityksen mukaan hoivakoti Editin asukkaat saavat aina heille määrätty lääkkeit, oli kyseessä sitten säännöllisesti annettavat, tilapäiset tai tarvittaessa annettavat lääkkeit. Mikäli asukas kieltäytyy lääkkeen ottamisesta, tämä kirjataan asiakastietojärjestelmään ja tieto välitetään lääkärille. Lääkäri arvioi, onko lääke edelleen tarpeen, ja voi antaa luvan esimerkiksi lääkkeen murskaamiseen. Kaikki lääkkeit ovat lääkärin määräämiä. Hoitajat kiinnittävät erityistä huomiota siihen, että kipulääkkeit tuottavat toivottua kivunlievitystä. Mikäli kipulääke ei tehoa tai asukas tarvitsee usein lisää lääkitystä, hoitaja ottaa yhteyttä joko omaan lääkäriin tai päivystävään lääkäriin, jotta lääkitystä voidaan muuttaa.

Saadun selvityksen mukaan lääkäripalvelut hoivakoti Editissä on järjestetty hyvinvointialueen vastuulääkärimallilla (Pihlajalinna). Yksiköllä on oma nimetty vastuulääkäri, joka tuntee asukkaat hyvin. Lisäksi hoitajilla on käytössään 24/7 lääkäripäivystys, mikäli oma lääkäri ei ole tavoitettavissa. Hoivakoti Editissä käytetään myös Pietarsaaren kaupungin palliatiivisen hoitajan palveluita, ja esimerkiksi saattohoidossa tehdään tiivistä yhteistyötä palliatiivisen hoitajan ja kotisairaalan kanssa. Saattohoidossa kipupumpun käyttö on melko yleistä, ja sen toteuttaa kotisairaala.

Selvityksen mukaan hoivakoti Editissä on käytössä lääkkeiden annosjakelu (ANJA). Hoivakodissa kaikki lääkkeet kaksoistarkastetaan, ja lääkelistasta varmistetaan, että annostelu on oikein, oikea-aikaista ja oikea lääke menee oikealle asukkaalle. Henkilö tunnistetaan, jolle lääkettä annetaan. Asukkaan lääkkeenottoa valvotaan antotilanteessa. Keskushermostoon vaikuttavista lääkkeistä pidetään seurantakorttia, ja lääkkeet tarkistetaan ja mahdollinen hukka lasketaan jokaisen antokerran yhteydessä. Kerran kuukaudessa tarkastetaan kirjanpito käytössä olevista keskushermostoon vaikuttavista lääkkeistä.

Aluehallintovirasto toteaa, että Esperi Care Oy:n antama selvitys lääkehoidon toteuttamisesta yksikössä vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelmassa kuvattuja lääkehoidon prosesseja eli ihannetilannetta siitä, miten lääkehoito tulisi toteuttaa. palveluntuottaja sanoo selvityksessään, että hoivakoti Editin asukkaat saavat aina heille määrättyt lääkkeet, oli kyseessä sitten säännöllisesti annettavat, tilapäiset tai tarvittaessa annettavat lääkkeet.

Aluehallintovirasto toteaa, että palveluntuottajan vastaus ei ole realistinen eikä siten voi olla totuudenmukainen. Ei ole olemassa sosiaali- tai terveydenhuollon yksikköä, missä ei ikinä tapahtuisi lääkevirheitä tai läheltä piti -tilanteita.

Lisäksi aluehallintovirasto toteaa, että henkilökunnan tekemistä poikkeamailmoituksista valtaosa on lääkepoikkeamia. palveluntuottajan on reagoitava poikkeamailmoituksissa esille tulleisiin epäkohtiin ja huolehdittava siitä, että lääkehoitoa toteutetaan yksikössä siten, että asiakkaiden saama hoiva ja huolenpito on asiakasturvallista ja laadukasta.

Asiakkaiden painehaavojen hoito

Sekä aluehallintovirastoon toimitetussa kirjeessä että mediassa esillä olleissa epäkohdissa tuodaan esille se, että hoivakoti Editissä asiakkailla on painehaavoja, joita ei hoidettu kunnolla ja niitä hoidettiin harvoin.

Esperi Care Oy:n antaman selvityksen mukaan hoivakoti Editissä hoidetaan painehaavoja terveydenhuollon ohjeiden ja asukkaalle laaditun hoitosuunnitelman mukaisesti. Hoivakoti Editin henkilöstö on saanut haavanhoitokoulutusta. Painehaavoja pyritään ennaltaehkäisemään ja hoitamaan asentohoidon ja erilaisten pehmusteiden, esim. kantapääpehmusteiden ja ravitsemuksen avulla. Haavanhoito-ohjeet saadaan joko Pietarsaaren sairaalan kirurgiselta poliklinikalta tai terveyskeskuksen sairaanhoitajalta. Haavanhoidon kirjaukset ovat käytössä. Jos haavan paraneminen ei edisty, otetaan yhteyttä kirurgiseen poliklinikkaan, terveyskeskuksen hoitajaan tai omaan lääkäriin.

Palveluntuottajan selvityksen mukaan hoivakotiin saapuu joskus asukkaita, joilla on ollut pitkä hoitojakso vuodeosastolla ja joilla on valmiiksi painehaavoja. Tällöin otetaan yhteyttä vuodeosaston hoitajiin, jotta saadaan haavanhoito-ohjeet ja tarvittaessa todistuksen, jotta asukas saa haavanhoitotarvikkeet maksutta.

Aluehallintovirasto toteaa, että palveluntuottajan kuvaus painehaavojen hoidosta yksikössä on annettujen terveydenhuollon ohjeiden mukaista. Lisäksi hoivakoti Editin henkilöstö on saanut haavanhoitokoulutusta.

Aluehallintovirasto ei käytettävissään olevilla keinoilla pysty todentamaan tosiasiallista haavahoidon tasoa yksikössä. Aluehallintovirasto korostaa sitä, että palveluntuottajan on omavalvonnallisesti huolehdittava siitä, että yksikön haavanhoito-ohjeita noudatetaan ja ohjeiden noudattamista valvotaan.

Yksikön siisteystaso ja hygienianhoito

Vanhuspalvelulain 13 §:n 2 momentin mukaan iäkkään henkilön palvelut on toteutettava niin, että ne tukevat iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 21 c §:n toisen momentin mukaan ympärivuorokautinen palveluasuminen sisältää henkilön yksilöllisen tarpeen mukaisen vuorokaudenajasta riippumattoman hoidon ja huolenpidon, toimintakykyä ylläpitävän ja edistävän toiminnan, ateriat, vaatehuollon, siivouksen sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan.

Erityisesti median esille nostamissa epäkohdissa tuodaan esille se, että asiakkaiden henkilökohtaisen hygienian hoito ei ole asiallista ja yksikössä haisee virtsalle ja ulosteelle. Asiakkaat ovat joutuneet olemaan pitkään märissä vaipissaan, joskus myös ulosteissaan. Lisäksi mediassa on tuotu esille tilanne, jossa hoitaja kulkee asiakkaalta toiselle samojen hanskojen kanssa ja tilanteita, joissa hoitaja pyyhkii asiakkaan alapäätä ja käyttävät sitten samoja muovikäsineitä harjatessaan asiakkaan hampaita. Myös yksikön siivouksen taso on ollut huono. Lisäksi epäkohtailmoituksessa tuodaan esille yksikön jätehuollon toteuttamisen epäasianmukaisuus, jätteiden kuljettaminen pihalle ruokasalin kautta.

Palveluntuottajan aluehallintovirastoon toimittamien poikkeamailmoitusten mukaan hoivakoti Editissä ei ole ollut vuosien 2022–2024 aikana muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta asiakkaan hygienianhoitoon tai vaippojen vaihtamiseen liittyvää poikkeamailmoitusta. Henkilökunnan tekemien poikkeamailmoitusten joukossa ei ole myöskään mainintoja yksikön siisteystasosta tai jätehuollosta, lukuun ottamatta yhtä mainintaa roskapusseista käytävällä, joten

aluehallintovirasto ei pysty todentamaan epäkohtailmoituksessa mainittuja asioita.

Pohjanmaan hyvinvointialueen aluehallintovirastoon toimittaman raportin mukaan yksikössä on havaittu pyykkipalveluissa likaisen ja puhtaan pyykin logistiikassa epäjohtamukaisuutta, josta asiasta on annettu jo ohjausta yksiköön.

Esperi Care Oy:n antaman selvityksen mukaan kaikki hoitajat ja hoiva-avustajat hoivakoti Editissä työskentelevät aseptisesti. Käsissä ei saa olla vierasesineitä, kuten sormuksia, rakennekynsiä, aktiivisuusrannekkeita, rannekoruja, kelloja tai lävistyskoruja. Hoivakodissa on käsidesipisteitä, ja kädet desinfioidaan aina esimerkiksi kanslian pintojen, hoitoympäristön tai asukkaan kosketamisen jälkeen. Selvityksen mukaan hanskoja vaihdetaan aina aamupesujen jälkeen ennen hampaiden pesua, ja jokainen hoivakodissa työskentelevä tuntee aseptisen työjärjestyksen.

Palveluntuottajan antaman selvityksen mukaan asukkaat eivät joudu olemaan pitkään märissä vaipoissa. Heitä avustetaan wc:hen heti herättyään, ja asukkaat autetaan wc:hen ruokailujen jälkeen ja aina myös tarpeen mukaan. Lisäksi yöhoitaja kiertää neljä kertaa yön aikana avustaen asukkaita wc-käynneissä, vaippojen vaihdossa ja asentohoidossa.

Selvityksen mukaan erityisesti muistisairaat asukkaat, jotka eivät enää pysty itse ilmaisemaan tarpeitaan tai käyttämään hälytyskelloa, avustetaan wc:hen tai kuivitetaan säännöllisesti hoitotehtävälistan mukaan. Asukkailla on käytössä kolme päivävaippaa ja yksi yövaippa. Jos vaippojen tarve on suurempi, vaippavastaava arvioi tilanteen ja tarvittaessa tilaa toisenlaisen tuotteen. Lisäksi hoivakoti Editissä on pieni varasto vaippoja, jota voidaan hyödyntää esimerkiksi noroviruksen aikana.

Saadun selvityksen mukaan hoivakoti Editissä ei kuljeteta roskapusseja ruokasalin kautta ruokailun aikana, vaan roskapussit viedään ulos, kun asukkaat ovat syöneet. Toisella käytävällä on käytössä roskakärry ja tätäkään ei viedä ruokailutilanteissa ruokasalin läpi, kun hoivakodin asukkaat syövät.

Hoivakoti Editin siivouspalveluista vastaa valtakunnallinen siivouspalveluntuottaja. Siivouspalvelu sisältää yksikön ylläpitosiivouksen (sis. jaksotyöt) sekä erilaisia perussiivouksia. Muuna aikana Esperin oma henkilöstö huolehtii yksikön puhtaustasosta ja asukasviihtyvyydestä Esperin oman siivoussuunnitelman mukaisesti.

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan laadukkaisiin sosiaalipalveluihin kuuluu olennaisesti asiakkaiden hyvä hygienian hoito. Palveluntuottajalta saatujen selvitysten mukaan hoivakoti Editissä työskentelee myös henkilöitä, joilla ei

ole sosiaali- ja/tai terveydenhuollon koulutusta. Erityisesti kouluttamattomien työntekijöiden osallistuessa hoitotyöhön, on perehdytyksessä kiinnitettävä erityistä huomiota hoitotyön asianmukaisiin työkäytäntöihin ja työtapoihin.

Aluehallintovirasto korostaa sitä, että ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikkönä hoivakoti Edit on asiakkaidensa koti. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että yksikön tilat ovat siistejä ja viihtyisiä ja tarvittaessa lisätä siivousta.

Palveluntuottajan antaman selvityksen mukaan asukkailla on käytössä kolme päivävaippaa ja yksi yövaippa. Jos vaippojen tarve on suurempi, vaippavas- taava arvioi tilanteen ja tarvittaessa tilaa toisenlaisen tuotteen. Lisäksi hoiva- koti Editissä on pieni varasto vaippoja, jota voidaan hyödyntää esimerkiksi no- roviruksen aikana.

Apulaisoikeusasiamies on ratkaisussaan 2476/2024 todennut, että on lainvas- taista asettaa kaikille asiakkaille yleinen hoitotarvikkeiden vuorokautinen rajoi- tus tiettyyn lukumäärään. Apulaisoikeusasiamies pitää erittäin vakavana, asukkaiden ihmisarvoa loukkaavana ja lainvastaisena menettelynä sitä, että hoitotarvikkeiden, kuten inkontinenssisuojien määrä on rajoitettu vain tiettyyn kappalemäärään vuorokaudessa, ilman että asiakkaan inkontinenssisuojien tarvetta on arvioitu yksilöllisesti.

Aluehallintovirasto viittaa apulaisoikeusasiamiehen ratkaisuun, ja ohjaa Esperi Care Oy:tä muuttamaan käytäntönsä asiakkaiden inkontinenssisuojien rajoit- tamisessa vain tiettyyn lukumäärään. Hoitotarvikejakelu, kuten inkontinenssi- suojat, hoidetaan Pohjanmaan hyvinvointialueen kustantamana.

Asiakkaan rajoittamistoimenpiteet

Perustuslain (731/1999) 7 §:n mukaan jokaisella on oikeus elämään sekä hen- kilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Ketään ei saa tuomita kuolemaan, kiduttaa eikä muutoinkaan kohdella ihmisarvoa louk- kaavasti. Henkilökohtaiseen koskemattomuuteen ei saa puuttua eikä vapautta riistää mielivaltaisesti eikä ilman laissa säädettyä perustetta.

Vanhuspalvelulain 14 § 2 momentin mukaan pitkäaikaista hoitoa ja huolenpi- toa turvaavat sosiaali- ja terveystyöpalvelut on toteutettava niin, että iäkäs hen- kilö 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.

Apulaisoikeusasiamies on todennut ratkaisussaan 1129/2022 että, rajoitustoi- menpiteestä on kysymys silloin, kun toimenpiteellä puututaan henkilön perus- oikeuksiin, kuten itsemääräämisoikeuteen ja liikkumisvapauteen.

Apulaisoikeusasiamies toteaa, että perustuslain ja Euroopan ihmisoikeussopimuksen mukaan niissä turvattuja oikeuksia rajoittavien toimenpiteiden on perustuttava lakiin, joka on riittävän täsmällinen ja sisältää asianmukaiset oikeussuojakeinot.

Apulaisoikeusasiamies pitää merkittävänä epäkohtana sitä, että perusoikeuksien rajoittamisesta somaattisessa terveydenhuollossa tai vanhustenhuollossa ei ole lainsäädäntöä. Apulaisoikeusasiamies korostaa kuitenkin, että perustuslakivaliokunta on määritellyt perusoikeuksien yleiset rajoitusperusteet. Niiden perusteella on mahdollista määritellä jo nyt, minkälaisissa tilanteissa rajoittaminen ei ole sallittua, eikä rajoittamiseen näissä tilanteissa saa antaa lupaa.

Oikeusasiamiehen laillisuusvalvontakäytännössä on lainsäädännön puuttuessa sosiaali- ja terveydenhuollon osalta korostettu muun muassa seuraavia näkökohtia:

- Sosiaalihuollon asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa niin pitkälle kuin mahdollista.
- Rajoitustoimenpidettä saa käyttää vain viimesijaisena keinona.
- Toimenpiteen on oltava eettisesti perusteltavissa ja se on suoritettava henkilön ihmisarvoa kunnioitten.
- Henkilökunnan puute ei oikeuta asiakkaan rajoittamiseen.
- Ennen toimenpidettä on mahdollisuuksien mukaan kuultava asiakasta, ja jos asiakas ei itse pysty ilmaisemaan näkemystään hänen laillista edustajaansa, omaista tai muuta läheistä henkilöä.
- Toimenpiteen on perustuttava lääkärin päätökseen, joskin henkilökunta voi kiireellisessä tilanteessa aloittaa sen suorittamisen.
- Toimenpide on lopetettava heti, kun se ei enää ole välttämätön.
- Henkilön tilaa on seurattava toimenpiteen luonteen ja henkilön terveydentilan edellyttämällä tavalla.

Sekä epäkohtailmoituksessa että mediassa on tuotu esille se, että hoivakoti Editissä on vastustettu kategorisesti hygienihaalareiden käyttöä. Esille nostetuissa tapauksissa esitetään väite, että hygienihaalarit olisivat voineet olla asiakkaiden tilanteessa ratkaisu ongelmiin, mutta lääkärille ei ollut esitetty pyyntöä hygienihaalariin liittyvän rajoitustoimenpidepäätöksen tekemisestä.

Esperi Care Oy toteaa antamassaan selvityksessä, että itsemääräämisoikeus on keskeinen periaate sosiaali- ja terveydenhuollossa, ja se tarkoittaa asukkaan oikeutta päättää omasta hoidostaan ja hyvinvoinnistaan. Jokaisella ihmisellä on oikeus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon ja tulla kuulluksi. Tämä koskee myös hoivakodin asukkaita, jotka saattavat tarvita tukea ja ohjausta päätöksenteossaan, mutta heidän itsemääräämisoikeuttaan tulee kunnioittaa kaikissa tilanteissa, myös tässä esiin nostetussa tapauksessa. Kaikki hygienihaalareiden käyttö ja muu rajoittamistarve arvioidaan

asiakaskohtaisesti. Yksikössä tuetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja toimitaan asukasta arvostaen.

Palveluntuottaja toteaa selvityksessään että, hygienihaalareiden käyttöön liittyen itsemääräämisoikeuden toteutuminen tarkoittaa sitä, että asukkaan kanssa on tärkeä keskustella ennen kuin niitä otetaan käyttöön. Selvityksen mukaan hygienihaalareita voidaan käyttää erityistilanteissa, jos se on asukkaan terveyden tai turvallisuuden kannalta välttämätöntä. Esim. jos niiden tarkoitus on ehkäistä hygieniaan tai terveyteen liittyviä riskejä, kuten haavojen tai infektioiden pahenemista, sekä suojata asukasta itseltään (esimerkiksi estää jatkuva haavojen raapiminen). On tärkeää arvioida, onko haalarien käyttö välttämätöntä ja oikeassa suhteessa tarkoitukseensa.

Esperi Care Oy:n antaman selvityksen mukaan hoivakoti Editissä rajoittaminen on aina viimesijainen toimenpide. Vapautta ei saa rajoittaa, ennen kuin muut keinot on arvioitu ja todettu riittämättömiksi. Rajoitustoimiin päätyminen vaatii aina keskustelua asukkaan ja/tai omaisten kanssa ja hoitavan lääkärin päätöksen. Rajoittamistoimenpide on aina määräaikainen. Rajoittamistoimenpiteen tarvetta tulee määräjain harkita uudelleen ja pyytää lääkärin lupa rajoittamisen jatkumiselle.

Selvityksen mukaan omahoitaja huolehtii säännöllisestä arvioinnista sekä tämän kirjaamisesta asiakastietojärjestelmään. Asiakastietojärjestelmään tulee kirjata ylös päivämäärä, milloin tarvetta arvioidaan uudelleen. Rajoittamistoimenpiteelle ei voida asettaa yleistä määräaikaa, vaan rajoittamistoimenpiteen käyttämisestä tulee arvioida aina tapauskohtaisesti asukkaan yksilöllinen tilanne huomioiden. Esimerkiksi lupaa rajoittamistoimenpiteen käyttämisestä ei voida antaa kategorisesti vähintään kolmeksi (3) kuukaudeksi, vaan lääkärin tulee arvioida sen tarvetta asukaskohtaisesti ja säännöllisesti.

Saadun selvityksen mukaan hoivayksikössä arvioidaan kuitenkin vähintään kolmen (3) kuukauden välein perusteet rajoittamistoimenpiteiden tarpeen jatkumisesta. Rajoitteiden käyttö on lopetettava välittömästi, kun niiden käyttäminen ei ole enää välttämätöntä. Hoitohenkilökunnan ja lääkärin tulee seurata, ettei rajoitteita käytetä enempää kuin on välttämätöntä. Selvityksen mukaan, jos hoitohenkilökunta arvioi, että rajoittamistoimenpidettä ei tarvita asukkaan hoidossa, päätös rajoittamistoimenpiteestä tulee viedä uudelleen lääkärin arvioitavaksi.

Aluehallintovirasto toteaa, että ikäihmisten ympärivuorokautisessa palveluasumisessa tulee olla peruseriaatteena asiakkaiden itsemääräämisoikeutta vahvistava toimintamalli. Perustana pitäisi olla yksilön oikeus määrätä itsestään ja toimistaan ja asiakkaalla täytyy olla oikeus henkilökohtaiseen vapauteen. Rajoittaminen on sallittua ainoastaan, jos yksilön omaa tai toisten turvallisuutta ei voida taata lievemmillä keinoilla.

Aluehallintovirasto toteaa, että palveluntuottajan antaman selvityksen mukaan hoivakoti Editissä noudatetaan rajoitustoimenpiteiden osalta annettuja ohjeistuksia.

Ateriapalvelut

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.

Mediassa esille tulleissa epäkohdissa tuodaan esille yksikön ruokahuollosta se, että asiakkaalle on unohdettu tuoda ruokaa tai mainitaan se, että ruoka on päässyt loppumaan.

Aluehallintovirastoon toimitetuissa poikkeamailmoituksissa oli vuodenvaihteen 2022–2023 ruokahuollon tilanteesta ilmoitukset. Poikkeaman mukaan toimitettua ruokaa oli liian vähän ja osittain laadultaan heikkoa. Poikkeamiin on reagoitu omavalvonnallisesti siten, että ateriapalvelutuottaja on vaihdettu epäkohtien tultua ilmi.

Esperi Care Oy:n selvityksen mukaan Esperillä on valtakunnallinen ateriapalveluntuottaja. Ateriat valmistetaan ateriapalveluntuottajan valmistuskeittiössä sopimustoimittajilta hankituista raaka-aineista vakioitujen reseptien mukaisesti ja toimitetaan jäähdytettynä kaksi kertaa viikossa Esperin yksiköihin. Samassa toimituksessa toimitetaan myös kaikki ateriapäivään kuuluvat elintarvikkeet esimerkiksi aamu-, väli- ja iltapalatuotteet. Esperin oma keittiöhenkilökunta vastaa lounaan ja päivällisen kuumennuksesta ja tarjoilusta sekä aamu-, väli- ja iltapalan valmistuksesta ja tarjoilusta ruokalistan mukaisesti.

Selvityksen mukaan Esperi Care Oy:n hoivakodeissa tarjotaan Valtion ravitsemussuositusten (Vireyttä seniorivuosiin — ikääntyneiden ruokasuositus 2020) mukaisia aterioita. Ruokalista suunnitellaan edellä mainittujen suositusten pohjalta ja ruokalistan kierto on viisi (5) viikkoa. Lisäksi huomioidaan yleisimmät juhlapyhät ja teemat vuoden aikana.

Palveluntuottajan selvityksen mukaan aterioiden laatua seurataan ja arvioidaan yksiköissä päivittäisen toiminnan yhteydessä ruokahuollon omavalvontasuunnitelman mukaisesti aterioiden vastaanottotarkastuksesta tarjoiluun.

Selvityksen mukaan hoivakodissa ateriat tarjotaan yhteiseen pöytään tai huoneisiin. Asiakkaita, joilla on vaikeuksia syömisen kanssa, avustetaan ruokailutilanteessa. Hoivakodissa on ylimääräisiä ruoka-annoksia pakastettuna sekä välipalaa on tarjolla ympäri vuorokauden.

Aluehallintovirasto toteaa, että yksikössä tulisi olla riittävästi henkilökuntaa, jotta asiakkaat voidaan auttaa aterioimaan yhdessä muiden asiakkaiden kanssa. Jos asiakas syystä tai toisesta haluaa itse ruokailla yksin omassa huoneessaan, tulee varmistaa hänen ruuan saantinsa omaan huoneeseensa.

Hälytyskelloihin vastaaminen

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 21 c §:n 1 momentin mukaan ympärivuorokautisella palveluasumisella tarkoitetaan asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa esteettömässä ja turvallisessa hoivakodissa, palvelukodissa tai vastaavassa asumisyksikössä, jossa henkilöllä on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa hän saa asumisyksikön henkilöstöltä viipymättä ja vuorokaudenajasta riippumatta hoitoa ja huolenpitoa myös äkilliseen tarpeeseensa.

Sekä aluehallintovirastoon toimitetussa kirjeessä että mediassa esillä olleissa epäkohdissa tuodaan esille se, että hoivakoti Editissä hoitajat eivät vastaa asiakkaiden hälytyskellojen soittoihin. Mediassa esillä olleissa tiedoissa asiakkaat eivät enää edes soita hälytyskelloja, koska kukaan ei vastaa kellon soittoon.

Aluehallintovirastoon toimitetuissa poikkeamailmoituksissa oli ilmoituksia myös hälytyskelloihin vastaamattomuudesta. Palveluntuottaja oli liittänyt selvitykseensä otteen muistiosta 19.7.2023, jonka mukaan henkilökunnan kanssa asiaa on käsitelty ja annettu ohjeistusta oikeasta toimintatavasta.

Palveluntuottajan antaman selvityksen mukaan kaikilla asukkailla on käytössään hälytysranneke, jonka toimivuus tarkistetaan säännöllisesti kerran kuukaudessa ja tarvittaessa useammin. Kun asukas hälyttää, tulee hälytys hoitajien puhelimiin. Hälytyksen tullessa hoitajan puhelimeen, hän menee viiveettä asukkaan luo, kuittaa hälytyksen paikan päällä ja antaa tarvittavan avun. Kuitaus tapahtuu hoitajan puhelimen kautta, kun hän on saapunut asukkaan luokse.

Aluehallintovirasto toteaa, että toimiva hälytysjärjestelmä tuo asiakkaille turvallisuutta ja varmuutta siitä, että hän saa tarvittaessa avun huoneeseensa. Yksikössä tulee olla riittävästi henkilökuntaa vastaamaan asiakkaiden tekemiin hälytyksiin huoneistansa.

Lopuksi

Aluehallintovirasto toteaa, että valvontalain (741/2023) 23 §:n mukaan palvelunjärjestäjän (eli hyvinvointialueen) on varmistettava omavalvonnalla sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäviensä lainmukainen hoitaminen. Palvelunjärjestäjän on valvottava toimintaansa siten, että sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden ja potilaiden tarve ja turvallisuus edellyttävät. Palvelunjärjestäjän on otettava toiminnassaan huomioon, että sosiaalihuollon asiakkaiden ja potilaiden palvelut toteutetaan yhdenvertaisesti. Palvelunjärjestäjän omavalvontaan kuuluu valvoa oman palvelutuotannon lisäksi eri palveluntuottajien kanssa tekemiensä sopimusten noudattamista sekä ohjata ja valvoa yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa.

Aluehallintovirasto avasi reaktiivisen valvonnan poikkeuksellisesti Esperin Care Oy:n hoivakoti Editin toiminnasta, koska epäkohtailmoitusten perusteella syntyi käsitys, että hyvinvointialueen valvonnasta huolimatta hoivakoti Editin toiminta ei täyttänyt ikäihmisten ympärivuorokautisen palveluasumisen laadullisia kriteerejä.

Yksikön toiminnasta ei ole tullut epäkohtailmoituksia Pohjanmaan hyvinvointialueelle tai Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon, joten aiempien vuosien aikana olleisiin mahdollisiin epäkohtiin ei valvonnassa voitu ottaa kantaa.

Lainsäädännössä on henkilöstöä koskeva ilmoitusvelvollisuus, joka koskee myös toimeksiantosuhteessa tai alihankintana yksikössä työskenteleviä työntekijöitä. Henkilöstö oli tehnyt poikkeamailmoituksia kiitettävästi yksikössä sisäisesti, mutta valvonnan aikana ei saatu yksiselitteistä kuvaa siitä, miten poikkeamailmoitukset oli yksikössä omavalvonnallisesti käsitelty tai mihin toimenpiteisiin yksikössä oli ryhdytty poikkeamailmoitusten perusteella.

Koska palveluntuottajan toimittamien poikkeamailmoitusten perusteella yksikön toiminnassa on voitu todeta epäasianmukaisuutta, Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto kiinnittää ratkaisussaan Esperin Care Oy:n huomiota siihen, että ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain (980/2012) 19 §:n mukaan iäkkäälle henkilölle tarjottavien sosiaali- ja terveyspalvelujen on oltava laadukkaita ja niiden on turvattava hänelle hyvä hoito ja huolenpito.

Lisäksi aluehallintovirasto kiinnittää Esperin Care Oy:n huomiota siihen, että sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 29.5 §:n mukaan epäkohtailmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan huomiota kiinnitetään myös siihen, että aluehallintovirastoon tulee toimittaa ensimmäisestä pyynnöstä ne asiakirjat, mitä on pyydetty ja että selvityksissä tulee antaa totuudenmukainen tieto pyydetyistä asioista.

Valvonta-asian käsittely aluehallintovirastossa päättyy.

**SOVELLETUT OIKEUSOHJEET**

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) 19 a §, 21 c §

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) 3 a §, 13 §, 14 §, 19 § ja 20 §

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29 § ja 47 §

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) 4 §

Muu oikeuskäytäntö:

<https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/2476/2024>

<https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/1129/2022>

MUUTOKSENHAKU

Aluehallintoviraston antamaan huomion kiinnittämiseen ei sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 43 §:n perusteella saa 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 Esperi Care Oy

Tiedoksi Aluepäällikkö Patrik Ekström
Hoivakoti Editin yksikön päällikkö Sara Sundqvist
Pohjanmaan hyvinvointialue, kirjaamo
valvonnan päällikkö Anne Jaskari
tarkastaja Sari Hopponen

Suoritemaksu

Maksuton

Tämä asiakirja LSSAVI/19008/2024 on hyväksytty sähköisesti / Detta dokument LSSAVI/19008/2024 har godkänts elektroniskt

Esittelijä Paavola Anita 17.03.2025 15:27

Ratkaisija Ahvenus Päivi 17.03.2025 15:27