

Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat
Sosiaali- ja terveystieteiden yksikkö

Attendo Hoivakoti Misteli Oy
PL 750
00181 Helsinki

Valvonnan päättäminen, Attendo Herajärven valvonta-asia

Asia

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto on määrännyt 27.6.2024 sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 39 §:n perusteella, että Attendo Hoivakoti Misteli Oy:n tulee 1.9.2024 mennessä järjestää Attendo Herajärvi -toimintayksikön toiminta sisällöltään ja laadultaan sellaiseksi kuin yksikön asiakkaiden palvelutarve edellyttää ja vähintään vanhuspalvelulain 19–21 §:t, sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 27 § edellyttävät. Palveluntuottajaa veloitettiin noudattamaan annettua määräystä 350 000 (kolmesataa viisikymmentätuhatta) euron sakon uhalla.

Määräyksen mukaan Attendo Herajärven välittömän asiakastyön mitoituksen tulee olla asiakkaiden palvelutarvetta vastaava, kuitenkin vähintään tuolloin vanhuspalvelulain edellyttämä 0,65 henkilötyövuotta (htv) asiakasta kohden. Kaikilla välittömään asiakastyöhön luettavilla työntekijöillä tulee olla riittävä osaaminen sekä kielitaito tehtävästään vastaamiseen.

Yksikön työvuorosunnittelu tulee tehdä siten, että tiimikohtaisesti on asiakkaiden hoitoisuuden ja olosuhteiden mukainen määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä, kuitenkin vähintään luvassa määritelty puolet henkilökunnasta. Lisäksi tulee huolehtia siitä, että kansainväliset opiskelijat myös sijaisina toimiessaan työskentelevät työpareina ammattihenkilöiden kanssa, mikäli heidän kielitaitonsa tai osaamisensa on puutteellista. Opiskelijat eivät saa itsenäisesti vastata asiakastyöstä ja opiskelijoilla tulee olla jokaisessa työvuorossa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö ohjaajana.

Attendo Herajärven henkilöstön välillisen ja välittömän asiakastyön tunnit tulee kohdentaa todellisuutta vastaavasti yksikön mitoitusseurannassa työntekijäkohtaisesti. Opiskelijoiden työaikaa ei voi kohdentaa kokonaan välittömään asiakastyöhön, mikäli heidän osaamisensa tai kielitaitonsa ei ole riittävää tehtävästä vastaamiseen. Välilliseen työhön saa kohdentaa vain sen henkilöstön työajan, joka tosiasiallisesti vastaa välillisestä työstä.

Attendo Herajärven toiminnasta vastaavan johtajan tulee olla sosiaalihuoltolain 46 a §:ssä asetetut kelpoisuusvaatimukset täyttävä palvelujen vastuuhenkilö, joka pystyy tosiallisesti vastaamaan tehtävästä valvontalain 10 §:n 2 ja 4 momentin sekä 27 §:n 4 momentin mukaisesti.

Lisäksi aluehallintovirasto määräsi huolehtimaan viipymättä siitä, että koko asiakastyöhön osallistuva henkilöstö kirjaa asiakastietolain edellyttämällä tavalla.

Aluehallintovirasto kehotti suunnittelemaan yksikön työvuorot siten, että viikonloppuisin suunniteltu henkilöstömäärä ei saa olla selkeästi arkipäiviä vähäisempi. Työvuorosuunnittelussa tulee myös huomioida, että opiskelijoiden määrä ei saa olla viikonloppuisin suurempi arkipäiviin verrattuna.

Aluehallintovirasto kehotti varmistumaan siitä, että yksikössä on vähintään rekisteröinnin mukainen määrä avustavaa henkilöstöä ja heillä on riittävä osaaminen sekä kielitaito tehtävistä vastaamiseen.

Lisäksi aluehallintovirasto katsoi, että yksikön rekisteröinnin mukainen henkilöstörakenne ei vastaa asiakkaiden palvelutarvetta ja kehotti laittamaan vireille rekisteröintihakemuksen yksikön henkilöstörakenteen muuttamiseksi asiakkaiden palvelutarvetta vastaavaksi. Lisäksi aluehallintovirasto kehotti huolehtimaan siitä, että yksikön johtamiseen on riittävä ja vähintään rekisteröinnin mukainen hallinnollisen työn resurssi.

Asiassa ratkaisun jälkeen saadut selvitykset

- Terveystarkastajan tarkastuskertomus 4.7.2024, kaksi erillistä tarkastuskertomusta
- Epäkohtailmoitus läheiseltä 6.8.2024, liittyen asiakkaan hoitoon vuonna 2023

- Aluehallintoviraston suunniteltu valvontakäynti yksikköön 28.8.2024, tarkastuskertomus on toimitettu palveluntuottajalle 29.8.2024
- Palveluntuottajan toimittama selvitys 4.9.2024, jonka liitteenä henkilöstöluettelo, asiakaskoonti, yhteenveto omavalvonnan kehittämishankkeesta sekä henkilöstörakennetaulukot
- Palveluntuottajan 12.9.2024 toimittama selvitys opiskelijoiden opiskelusta työajalla
- Aluehallintoviraston täydentävä selvityspyyntö 19.9.2024 henkilöstörakennetaulukoiden osalta
- Palveluntuottajan 26.9.2024 toimittama selvitys, henkilöstörakennetaulukot ja henkilöstöluettelot
- Palveluntuottajan 8.10.2024 toimittamat korjatut henkilöstörakennetaulukot, lisäksi työvuorolistat ja tarkastusraportit
- Aluehallintoviraston kuulemiskirje 12.11.2024
- Viranomaisneuvottelu Valviran ja aluehallintoviraston ylitarkastajien kesken kielitaitoasiaan liittyen 20.11.2024
- Palveluntuottajan 25.11.2024 toimittama tilannekatsaus rekrytoinnista sekä kansainvälisten opiskelijoiden lukemisesta välittömään asiakastyöhön
- Palveluntuottajan 9.12.2024 vastaus kuulemiseen, liitteenä toimitettu kielitaitotestien tulokset
- Keski-Suomen hyvinvointialueen 14.3.2025 toimittama tarkastuskertomus Attendo Herajärven suunnitelmalliselta valvontakäynniltä 7.2.2025

ALUEHALLINTOVIKASTON RATKAISU

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto katsoo, että Attendo Hoivakoti Misteli Oy on noudattanut aluehallintoviraston 27.6.2024 antamaa määräystä riittävällä tavalla.

Aluehallintovirasto ohjaa Attendo Hoivakoti Misteli Oy:tä edelleen varmistumaan siitä, että kunkin työntekijän kielitaidon riittävyys arvioidaan kielitaitotestien lisäksi käytännön työssä kaikilta osin ennen kuin työntekijän työaikaa voidaan hyväksyä yksikön välittömään asiakastyöhön.

Lisäksi aluehallintovirasto ohjaa palveluntuottajaa huomioimaan, että opiskelijoiden työaika ei voi kohdentaa kokonaan välittömään asiakastyöhön, mikäli he tosiasiasa myös opiskelevat osan ajasta tai heidän tehtäviinsä kuuluu välillistä työtä.

Valvonta-asian käsittely aluehallintovirastossa päättyy.

PERUSTELUT

Aluehallintoviraston yksikköön 28.8.2024 toteuttamalla valvontakäynnillä palveluntuottaja kertoi yksikössä tehdyistä toimenpiteistä ja halusi tuoda esille näkemyseroja palveluntuottajan ja aluehallintoviraston kesken. Nämä liittyivät opiskelijoiden kielitaitoon sekä siihen, milloin heidät voidaan laskea yksikön välittömään asiakastyöhön, opiskelijoiden vastuuseen asiakastyöstä ja yksikön asiakkaiden hoitoisuuteen. Käynnillä keskusteltiin opiskelijoiden vastuusta ja roolista sekä siitä, että palveluntuottajan on huolehdittava, että yksikössä on asiakkaiden tarpeisiin ja määrään nähden riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä jokaisessa työvuorossa. Yksikön osalta ohjattiin huomioimaan se, miten sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt riittävät jakautumaan eri tiimeihin tai kahteen eri kerrokseen yhdessä tiimissä. Annetun ohjauksen mukaan opiskelijat eivät voi vastata itsenäisesti asiakastyöstä eri kerroksissa.

Valvontakäynnillä rekisteröinnin osalta ohjattiin, että ammattihenkilöiden määrän tulisi olla sellainen, että tosiasiallisesti määrä riittää työvuorojen asianmukaiseen toteuttamiseen. Rekisteriin tulisi merkitä myös muut yksikössä työskentelevät henkilöstöryhmät. Hoiva-avustajien tai muiden ei ammattihenkilöiden määrän rekisterissä ei tulisi olla todellisuutta suurempi.

Valvontakäynnillä keskusteltiin vuorossa olleiden työntekijöiden kanssa ja he toivat esille, että kansainvälisten opiskelijoiden kielitaito ei ole läheskään riittävä. Hoitajien mukaan yksikössä on vähän heitä, jotka oikeasti pystyvät puhumaan asiakkaiden kanssa suomea ja myös kirjaamaan suomeksi. Hoitajat toivat esille, että kirjaamisessa on paljon virheitä, koska työntekijät käyttävät valmiita fraaseja. Henkilöstö kertoi, että työssä täytyy käyttää englantia, jotta kansainväliset työntekijät ymmärtävät ohjeita. Apuna käytetään google-kääntäjää. Henkilöstö nosti esille, että osa asiakkaista puhuu

murretta, jota kansainväliset työntekijät eivät ymmärrä, heidän opiskellessa kirjakieltä. Sairaanhoidaja toi esiin, että asukkaat ovat turhautuneita ja voivat käyttäytyä aggressiivisesti, kun eivät tule ymmärretyksi suomenkielellä. Valvontakäynnillä havaittiin, että työvuorossa oli kansainvälisiä työntekijöitä, jotka eivät ymmärtäneet edes yksinkertaisia lauseita. Yksi kansainvälinen sairaanhoidajaopiskelija oli yksin työskentelemässä Purolan käytävällä. Hän ei pystynyt puhumaan suomea, hän vastasi kaikkeen kyllä, yes. Tehdyt havainnot olivat ristiriidassa sen kanssa, että valvontakäynnin alussa aluepäällikkö kertoi tehneensä yksikössä neljä työvuoroa sairaanhoidajana ja puhuneensa ainoastaan suomea. Hänen mukaansa kaikki hoitajat ymmärsivät hyvin suomea ja kaikki yksikössä työskentelevät pystyvät työskentelemään suomenkielellä. Osa henkilöstöstä kuvasi, että kahteen kerrokseen jakautuvassa Purola-Koskelan tiimissä on edelleen liikaa opiskelijoita osassa työvuoroja ja heitä ei ehditä ohjaamaan. Yksikön yövuoroja hoitajat kuvasivat osin kaoottisiksi, koska Purola-Koskelan yöhoitaja on pääosin alakerrassa ja sen lisäksi hän käy Aaltolassa avustamassa, missä voi mennä pitkään, jopa 1,5 h. Käytössä ei ollut liiketunnistimia tai vastaavia teknologisia ratkaisuja asiakasturvallisuuden vahvistamiseksi. Niitä oli edellytetty jo yksikön lupaa myönnettäessä vuonna 2019.

Valvontakäynnillä yksikön henkilöstö antoi erittäin hyvää palautetta siitä, että uusi johtaja kuuntelee heitä ja puuttuu viipymättä havaittuihin epäkohtiin. Henkilöstö oli luottavainen siihen, että asiat saadaan kuntoon, mutta tähän menee vielä aikaa. Työntekijät kertoivat, että työilmapiiri on hyvä ja se on ollut voimavara työssäjaksamiseen.

Palveluntuottaja on toimittanut asiassa selvityksen 4.9.2024. Selvityksen liitteenä on toimitettu henkilöstöluettelo. Liitteenä on toimitettu asiakkaiden Rai-koonti ja muistitestien pisteet. Lisäksi liitteenä on toimitettu työyhteisövalmentaja kuvaus yksikköön toteutettavasta kehittämishankkeesta. Liitteenä toimitetut henkilöstörakennetaulukot ovat olleet puutteelliset ja ne on toimitettu uudelleen 26.9.2024, samoin kuin päivitetty henkilöstöluettelo. Lisäksi yksikön johtaja on toimittanut 12.9.2024 selvityksen siitä, että yksikön opiskelijoiden poissaolot opintojen vuoksi merkitään työvuorolistoihin ja poissaoloja ei kohdenneta yksikön välittömään asiakastyöhön.

Palveluntuottajan 4.9.2024 toimittaman selvityksen mukaan välittömästi valvontakäynnin jälkeen yksikköön on tilattu ovihälyttimiä. Lisäksi on otettu huomioon henkilöstön esille nostama kehitysidea Purolan tilojen kehittämistä siten, että sinne saataisiin asiakkaille oleskelu- ja ruokailutila.

Palveluntuottajan 4.9.2024 toimittaman selvityksen mukaan yksikössä on kiinnitettävä huomiota siihen, miten kirjataan sisällöllisesti asukkaan päivittäiseen elämään liittyviä asioita. Lisäksi rajoitustoimenpiteiden kirjauksiin tulee kiinnittää huomiota. Kirjaamisen sisältöä seurataan omavalvonnallisesti viikoittain tiiminvetäjän ja johtajan toimesta. Yksikössä huolehditaan siitä, että jokainen asukkaiden hoitoon osallistuva työntekijä tekee kirjauksia. Yksikössä on käyty läpi hyvinvointialueen kirjaamisohjeet ja niistä on tehty tiivistelmät. Selvityksen mukaan jokaisen työntekijän tulee itse kirjata ja jokainen työvuorossa oleva osallistuu kirjaamiseen.

Palveluntuottajan 4.9.2024 toimittaman selvityksen ja 26.9.2024 toimittamien täydennysten mukaan yksikön välittömän asiakastyön toteutunut mitoitus koko yksikössä on ollut 0,65 htv tarkastelujaksolla 2.9.2024-22.9.2024 (jatkossa tarkastelujakso). Koko yksikön päiväkohtainen mitoitus on vaihdellut 0,6–0,71 htv välillä. Viikonloppuisin yksikön päiväkohtainen mitoitus on ollut 0,6 htv. Toimitetun kirjallisen selvityksen mukaan viikonloppuisin suunniteltu henkilöstömäärä on sama kuin arkipäivisin.

Ryhmäkodeittain toteutunut välittömän asiakastyön mitoitus on vaihdellut siten, että Virtalassa (13 asiakasta) se on ollut 0,75 htv, Aaltolassa (25 asiakasta) 0,58 htv ja Purola-Koskelassa (19 asiakasta kahdessa eri kerroksessa) 0,63 htv. Välittömän asiakastyön tunneista opiskelijat ovat tehneet Virtalassa 18,38 %, Aaltolassa 23,08 % ja Purola-Koskelassa 21,52 %.

Yksikön henkilöstön kielitaidon osalta palveluntuottaja totesi 4.9.2024 antamassaan selvityksessä olevansa aluehallintoviraston kanssa samaa mieltä siitä, että kaikilla välittömään asiakastyöhön osallistuvilla työntekijöillä tulee olla riittävä osaaminen työhön ja riittävä kielitaito. Palveluntuottajan mukaan asiakkaan perusoikeus on tulla ymmärretyksi omalla äidinkielellään. Yksikön kansainvälisille työntekijöille oli tehty heinäkuussa kielitaitotestaus.

Palveluntuottajan mukaan tavoitteena oli myös saada oikaistua tarkastuskäynneillä syntyneet mahdolliset väärinkäsitykset asianmukaisella ja reilulla tavalla. Selvityksen mukaan työntekijöiden yksikön työntekijöiden kielitaso on näiden todennettujen testien perusteella jopa B1 ja vähintään A2.1 ja A2.2 tasoa. Kielitaitotaso on näin ollen palveluntuottajan mukaan enemmän kuin riittävä ottaen huomioon myös se, että osapuolten välisessä sopimuksessa ei edellytetä tietyn kielitaitotason suorittamista.

Aluehallintovirasto on käyttänyt palveluntuottajan kielitaitotestien tasojen sisältöjen ymmärtämiseksi opetushallituksen kielitaidon tasojen kuvausasteikkoa, joka on Suomessa laadittu sovellus asteikoista, jotka sisältyvät Euroopan neuvoston toimesta kehitettyyn kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteiseen eurooppalaiseen viitekehykseen.

[kielitaidon tasojen kuvausasteikko.pdf](#)

Selvityksessään 4.9.2024 palveluntuottaja tuo esille jättäneensä rekisteröintihakemuksen, jolla pyrkii vahvistamaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstön määrää sekä vahvistamaan henkilöstön moniammatillisuutta. Aluehallintovirasto arvioi, että hakemuksen kautta ei kuitenkaan tosiasiasa vahvistettu ammattihenkilöstön määrää ja yksikön hallinnollista resurssia oltiin vähentämässä.

Palveluntuottajan 4.9.2024 antaman selvityksen mukaan kaikkien kansainvälisten sairaanhoitajaopiskelijoiden työaika on kohdennettu 100 % välittömään asiakastyöhön. Kansainvälisten oppisopimusopiskelijoiden osalta 50 % välittömään asiakastyöhön ja 50 % välilliseen asiakastyöhön. Suomalaisten oppisopimusopiskelijoiden työaika on kohdennettu 100 % välittömään asiakastyöhön.

Aluehallintovirasto arvioi, että yksikössä ei ollut noudatettu annettua määräystä riittävällä tavalla ja harkitsi uhkasakon tuomitsemista osittain maksettavaksi. Tällöin palveluntuottajalle toimitettiin asiassa kuulemiskirje 12.11.2024. Aluehallintovirasto perusteli näkemystään siten, että henkilöstörakenne ei ollut ollut edellytetyllä tasolla sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden osalta. Puutteellisen henkilöstörakenteen lisäksi palveluntuottaja ei ollut aluehallintoviraston arvion mukaan vastannut siitä, että kaikilla

välittömään asiakastyöhön luettavilla työntekijöillä on riittävä kielitaito tehtävästään vastaamiseen. Yksikössä ei ole ollut asiakkaiden hoitoisuuden ja yksikön olosuhteiden edellyttämää määrää sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Heikon tai riittämättömän kielitaidon omaavat opiskelijat olivat osin edelleen vastanneet itsenäisesti asiakastyöstä ja heidän työaikansa oli kohdennettu 50 % välittömään asiakastyöhön.

Kokonaisuutena opiskelijoiden ohjaamiseen menevää resurssia ei ollut huomioitu yksikön työvuorosuunnittelussa ja kahden isoimman tiimin toteutuneet välittömän asiakastyön mitoitukset olivat alittaneet vanhuspalvelulain mukaisen vähimmäismitoituksen (0,65 htv), mikä oli omiaan vaarantamaan asiakasturvallisuutta. Aaltolan osalta mitoituksen alitus oli ollut merkittävä (0,58 htv).
Palveluntuottaja ei ollut ottanut huomioon Purola-Koskelan haasteellisia tiloja henkilöstöresurssin suunnittelussa.
Palveluntuottaja oli huomioinut välittömään asiakastyöhön kaikki kansainväliset oppisopimusopiskelijat 50 % heidän tosiasiallisesta kielitaidostaan riippumatta. Lisäksi kansainväliset sairaanhoitajaopiskelijat oli huomioitu välittömään asiakastyöhön 100 % sijaisina toimiessaan heidän tosiasiallisesta kielitaidostaan riippumatta.

Palveluntuottaja oli 4.9.2024 antamassaan selvityksessä antanut osin ristiriitaista tietoa kielitaidon osalta, koska annetun selvityksen mukaan asiakkaila on oikeus saada palvelua äidinkielellään ja palveluntuottaja varmistuu siitä, että yksikön työntekijöillä on riittävä kielitaito tehtävästään vastaamiseen. Aluehallintovirasto arvioi, että näin ei kuitenkaan saadun selvityksen perusteella ollut.
Aluehallintovirasto toteaa, että kansainvälisille työntekijöille tehtyjen kielitasotestien perusteella vain kahdella saattoi mahdollisesti olla riittävä kielitaito tehtävästään vastaamiseen suullisen kielitaidon ja kirjallisen kielitaidon osalta, mutta luetun ymmärtäminen oli tasoa kehittyvä alkeiskielitaso.

Selvityksen mukaan suullinen kielitaso oli yhdellä (1) henkilöllä A2.1. yhdeksällä (9) A2.2 ja kymmenellä (10) B1.1. Luetun ymmärtämisen osalta kielitaso oli seitsemällä (7) A2.1, kahdeksalla (8) A2.2 ja viidellä (5) A1.1. Kirjoittamisen taitotaso oli selvityksen mukaan kahdellatoista (12) A2.1, kuudella (6) A2.2 ja kahdella (2) B1.1.

Kielitaso A1.1. oli kielitaidon alkeiden hallinta ja A2.2 kehittyvä alkeiskielitaito, joka ei ole riittävä asiakkaiden kanssa keskustelemiseen, hoitotyön kirjaamiseen ja asiakaskirjausten lukemiseen sekä luetun ymmärtämiseen. B1 taso on toimiva peruskielitaito. Yhteensä testattuja työntekijöitä oli 20. B.1.1. -tason suullisessa testissä sai 10 työntekijää, luetun ymmärtämisessä viisi työntekijää ja kirjoittamisessa kaksi työntekijää. A2.1. tai A2.2 tasolla oli puolet testatuista työntekijöistä suullisen ymmärtämisen osalta, luetun ymmärtämisen osalta 15 ja kirjoitetun osalta 18.

Oppisopimuksella lähihoitajaksi opiskelevien kuuden työntekijän osalta suullinen kielitaso oli pääosin tasoa A2.1 ja A2.2. Kahdella oppisopimusopiskelijalla se oli tasoa B1.1. Luetun ymmärtäminen oli kaikilla tasoa A2.1 ja A2.2. Kirjoittaminen oli tasolla A2.1 ja A2.2 viidellä henkilöllä ja yhdellä tasolla B1.1. Merkille pantavaa oli, että aluehallintoviraston valvontakäynnillä 28.8.2024 tapaama oppisopimusopiskelija, joka ei kyennyt lainkaan kommunikoidaan suomen kielellä, oli suullisen kielitaidon osalta tasolla A2.2 ja muutoin tasolla A2.1. Yksikön johtaja kuvasi lokakuussa 2024 oppisopimusopiskelijan pystyvän kommunikoidaan lyhyesti asukkaiden kanssa kahden sanan lauseilla. Hänen työaikansa kohdennettiin 50 % välittömään asiakastyöhön.

Aluehallintovirasto on neuvotellut Valviran asiantuntijoiden kanssa 1.11.2024. Yhteisen näkemyksen mukaan kaikilla välittömään asiakastyöhön luettavilla työntekijöillä tulee olla riittävä osaaminen sekä kielitaito tehtävästään vastaamiseen, kuten aluehallintovirasto on antamassaan valvontapäätöksessä määrännyt. Riittävällä kielitaidolla tarkoitetaan sitä, että työntekijän tulee osata lukea asiakkaan kirjauksia, ymmärtää lukemaansa, kirjata itse tekemänsä hoivatyö sekä hoitaa asiakasta suomen kielellä. Myös kansainvälisten työntekijöiden tulee ymmärtää mitä lainsäädäntö ohjaa palvelujen osalta. Suuri opiskelijoiden määrä lisää asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä merkittäväällä tavalla. Tosiasiallista yksilöllistä työntekijäkohtaista arviointia ei ole tehty riittävän kielitaidon osalta tilanteessa, jossa kielitaidosta riippumatta työaika on kategorisesti joko kokonaan tai puoliksi kohdennettu yksikön välittömään asiakastyöhön.

Yksikössä oli heikon kielitaidon omaavat työntekijät tai lähes kielitaidottomat opiskelijat laskettu 50 % välittömään asiakastyöhön,

vaikka heidän on kuvattu työskentelevän työpareina. Saadussa selvityksessä 4.9.2024 on kuvattu, että opiskelijat eivät vastaa työstä itsenäisesti, vaan toteuttavat työtä yhdessä työparin kanssa. Koko yksikön toteutunut välittömän asiakastyön mitoitus oli ollut 0,65 htv opiskelijat mukaan lukien (50 % tai 100 %). Tällöin yksikössä ei ole tosiasiallisesti voitu välttyä tilanteilta, että usean asiakkaan hoivasta on vastannut työpari, jolloin muut asiakkaat ovat joutuneet odottamaan hoitajaa tai työparia, koska heikon kielitaidon omaava opiskelija ei ole pystynyt itsenäisesti hoitamaan asiakasta.

Yksikössä on ollut työvuoroja, joissa kaksi lähihoitajaa vastaa 19–25 asiakkaan hoitamisesta muiden vuorossa olevien ollessa opiskelijoita. Tällöin sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden määrä ei ole vastannut asiakkaiden palvelutarvetta. Lähihoitajien työaika menee myös opiskelijoiden ohjaamiseen, jotka tosiasiallisesti ovat vastanneet asiakastyöstä myös itsenäisesti. Suuri osa yksikön kansainvälisistä opiskelijoista ei ollut pystynyt kommunikoidaan asiakkaiden kanssa suomeksi, jolloin asiakkaan oikeus saada palvelua äidinkielellään ei toteudu ja asiakasturvallisuuden vaarantumisen tilanteet ovat mahdollisia.

Palveluntuottaja ei ollut noudattanut annettua määräystä kirjaamisvelvoitteesta. Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan yksikön kansainvälisille työntekijöille tehtyjen kielitasotestien perusteella kahdella työntekijällä kirjallinen kielitaitotaso oli tasolla B1.1., joka voi antaa riittävät valmiudet kirjaamiseen. Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan valmiiden fraasien käyttäminen kirjaamisessa ei ole riittävää tai asianmukaista. Työntekijän tulee ymmärtää mitä hän kirjaa ja miksi.

Aluehallintovirasto arvioi, että valvontapäätöstä oli noudatettu siltä osin, että yksikössä on edellytetyt kelpoisuusehdot täyttävä johtaja, joka vastaa tehtävästään valvontalain edellyttämällä tavalla.

Palveluntuottaja korjasi tekemäänsä muutosilmoitusta yksikön henkilöstömäärän rekisteröinnin muuttamiseksi ja rekisteröintimuutos on tehty Soteri-rekisteriin 28.11.2024. Yksikön henkilöstörakenne ja henkilöstömitoitus on asiakkaiden palvelutarvetta vastaava. Lisäksi rekisteriin on merkitty todellisuutta vastaava määrä hallinnollisen työn resurssia.

Palveluntuottajan 9.12.2024 kuulemiskirjeeseen toimittaman vastineen perusteella aluehallintovirasto arvioi, että palveluntuottaja on noudattanut annettua määräystä riittävällä tavalla ja ei tuomitse uhkasakkoa maksettavaksi. Asiasta on ilmoitettu alustavasti palveluntuottajalle sähköpostitse 19.12.2024.

Palveluntuottajan 9.12.2024 toimittaman selvityksen mukaan yksikössä on tehty töitä palvelun laadun parantamiseksi sekä asiakasturvallisuuden vahvistamiseksi. Tärkein toimenpide on ollut vastuuhenkilön rekrytointi ja ulkopuolisen asiantuntijan tuki toiminnan kehittämiseksi erityisesti omavalvonnan osalta.

Palveluntuottaja tuo 9.12.2024 antamassaan selvityksessä esille, että aluehallintovirasto on kuulemiskirjeessään näkemyksenä tuonut esille, että A1.1. taso on kielitaidon alkeiden hallinta ja A2.2 taso on kehittyvä alkeiskielitaito, joka ei ole vielä aluehallintoviraston näkemyksen mukaan riittävä taso asiakkaiden kanssa keskustelemiseen, hoitotyön kirjaamiseen ja asiakaskirjausten lukemiseen sekä luetun ymmärtämiseen. Palveluntuottaja ilmaisee käsityksensä, että aluehallintovirasto tuo näkemyksensä tässä valvonta-asiassa esille, että B1-taso on toimiva peruskielitaito.

Palveluntuottaja ilmoitti laskevansa välittömän asiakastyön mitoittamiseen vain ne työntekijät, joiden kielitaito on kaikilla kolmella osa-alueella vähintään tasolla B1. Lisäksi palveluntuottaja toi esille, että yksikössä oli linjattu, että välittömän asiakastyön mitoituksessa käytetään toistaiseksi vain niitä kansainvälisen taustan omaavia työntekijöitä, jotka ovat saavuttaneet kielitaitotestissä tässä valvonta-asiassa aluehallintoviraston edellyttämän B1-tason kielitaidon. Uuden toimintamallin myötä opiskelijan työaika voidaan nostaa 100 % tasolle saakka, mutta vasta kun opiskelija on suorittanut hyväksytysti vähintään B1-tason kielitestin kaikkien kolmen osa-alueen osalta.

Palveluntuottajan 9.12.2024 antamassa selvityksessä todetaan, että ylitarkastajat tapasivat opiskelijan elokuussa yksikössä valvontakäynnillä ja havaitsivat opiskelijan kanssa keskustellessaan, että työntekijä ei ymmärtänyt yksinkertaisia lauseita ja hän ei pystynyt sanomaan mitään suomeksi. Palveluntuottaja haluaa todeta, että kansainvälisen taustan omaavien oppisopimusopiskelijoiden työaika on alun perin laskeutunut 50 %

välittömään ja 50 % välilliseen työhön, myös yksilölliseen arviointiin perustuen. Yksikössä on aikaisemmin ajateltu, että kielitaidon ja osaamisen kehittyminen ei tarkoittaisi sitä, että henkilö joko osaa tai ei osaa ja nousisi siten mitoitusasteeseen vain 0 % tai 100 % määrällä. Lisäksi palveluntuottaja toteaa, että tilanne on ollut jännittävä kansainvälisen taustan omaavalle opiskelijalle. Tältä osin aluehallintovirasto haluaa korjata virheellistä käsitystä. Juuri kyseinen opiskelija itse halusi keskustella ylitarkastajien kanssa ja oli kiinnostunut heidän käynnistään. Opiskelija oli erittäin avoin, aurinkoinen ja nauravainen, ei millään tavoin jännittänyt tilanteesta, joka olisi rajoittanut hänen puhettaan. Päinvastoin opiskelijaa itseäänkin nauratti, kun hän yritti puhua suomea siinä onnistumatta. Palveluntuottajan perustelu siitä, että yksilöllisen arvion perusteella tämän opiskelijan työaika olisi voitu kielellisen osaamisen perusteella kohdentaa 50 % välittömään asiakastyöhön ei ole perusteltu. Opiskelijan osaaminen käytännön havaintojen perusteella eikä yksikön johtajan kertomana ollut riittävää, jotta hänen työaikaansa olisi lainkaan voitu laskea välittömään asiakastyöhön. Kahden sanan lauseet eivät ole riittäviä tai yksittäisten sanojen ymmärtäminen. Opiskelija oli saapunut yksikköön vasta loppukeväästä.

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan tulisikin olla niin, että opiskelijoiden työaika kohdentuisi välittömään asiakastyöhön joustavasti, ei suoraan kokonaan 100 % kuten palveluntuottaja on nyt linjannut. Toisaalta tulee huomioida, että oppisopimusopiskelija ei välttämättä pysty itsenäisesti vastaamaan tehtävästään, vaan työskentelee enemmän toisten kanssa tai yhdessä oppien toisilta. Opiskelijoilla tulee olla mahdollisuus myös opiskeluun ja uuden harjoitteluun jo ammattiin valmistuneiden ohjauksessa. Lisäksi myös kielellisten valmiuksien kehittyminen tulisi huomioida siinä, missä vaiheessa opiskelija voi vastata työstä siten, että hänen työaikaansa voi kohdentaa enemmän välittömään asiakastyöhön. Eli ideaalitalanteessa työajan kohdentaminen välittömään asiakastyöhön tapahtuisi todellisuutta vastaavasti kasvaen asteittain opintojen ja osaamisen sekä kielitaidonkin kehittymisen myötä. Huomioiden kuitenkin, että jokaisella tulee olla vähintään toimiva peruskielitaitotaso kaikilla osa-alueilla ennen kuin työaika voidaan kohdentaa välittömään asiakastyöhön.

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan kaikilla oppisopimusopiskelijoilla on oikeus opiskella tulevaa ammattiaan ja

jokaisen opiskelijan taidot sekä valmiudet tulisi huomioida, kun arvioidaan sitä, millä osuudella heidät lasketaan osaksi yksikön henkilöstömitoitusta. Tämä tulisi ottaa huomioon myös yksikön työvuorosuunnittelussa, eikä toteuttaa sitä niin, että opiskelija on aina automaattisesti yksi vuorossa olevista hoitajista, jos hänellä ei ole tehtävään riittäviä valmiuksia.

Palveluntuottajan 9.12.2024 toimittaman selvityksen mukaan yksikössä on kehitetty koko henkilöstön kirjaamista järjestämällä useita kirjaamiskoulutuksia heinä-, elo- ja syyskuussa 2024, lisäksi loppuvuoteen 2025 oli suunniteltu kolme koulutuspäivää. Kirjaamisen säännöllistä seuranta ja koulutusta jatketaan.

Palveluntuottajan 9.12.2024 antaman selvityksen mukaan yksikön vuororakenne oli pyritty suunnittelemaan siten, että työvuoroissa olisi **vähintään** kaksi sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöä, kuten määräyksessä on edellytetty. Tältä osin aluehallintovirasto toteaa, että määräys lähtee ensisijaisesti siitä, että yksikön toiminnan tulee vastata sisällöltään ja laadultaan asiakkaiden palvelutarvetta ja vähintään vanhuspalvelulain 19–21 §:n edellytyksiä. Yksikön henkilöstömäärän ja henkilöstörakenteen tulee vastata asiakkaiden palvelutarvetta. Arvioinnissa tulee aina ottaa huomioon se, miten henkilöstö riittää jakautumaan myös eri kerroksiin sekä ryhmäkoteihin. Aluehallintovirasto toteaa, että lähtökohtaisesti olisi tullut ymmärtää määräyksen perusteella, että esimerkiksi Purola-Koskela-tiimissä ei kaksi ammattihenkilöä voi olla riittävä määrä, koska silloin tosiasiasa yksi ammattihenkilö vastaa yhden kerroksen asiakkaista. Vähintään ei ole riittävä silloin, jos asiakkaiden määrä, tai palvelutarve edellyttää enemmän. Palveluntuottaja on selvityksessään kuvannut yksikön uuden työvuorokohtaisen henkilöstörakenteen tiimikohtaisesti, joka vastaa aluehallintoviraston näkemyksen mukaan asiakkaiden palvelutarvetta. Lisäksi työvuorosuunnittelussa on otettu huomioon yksikön haasteelliset tilat. Yksikön työvuorosuunnittelussa on myös otettu huomioon se, että viikonloppuisin hoitohenkilöstömäärä on sama kuin arkisin, samoin sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden määrä.

Palveluntuottaja tuo esille 9.12.2024 antamassaan selvityksessä, että yksikön mitoitusvaatimus toteutuu vanhuspalvelulain mukaisesti kolmen viikon tarkastelujaksolla toimintayksikkökohtaisesti.

Aluehallintovirasto on kuulemiskirjeessään tuonut esille, että Aaltolan tiimin osalta mitoituksen alitus on ollut merkittävä, sen ollessa 0,58 htv. Selvityksen mukaan alitus on kyseisessä tarkastelujaksossa johtunut siitä, että kansainvälisen taustan omaavien työntekijöiden tekemästä työstä on noussut vain osa työajasta välittömän asiakastyön mitoitukseen. Hoitajia on ollut viisi aamu- ja iltavuorossa. Tehtyjen muutosten jälkeen tilanne on korjaantunut.

Aluehallintovirasto toteaa, että 1.1.2025 alkaen voimassa olevassa vanhuspalvelulain 20 §:n 2 momentissa määritellään, että toteutuneen henkilöstömitoituksen on oltava vähintään 0,6 htv työntekijää asiakasta kohti sosiaalihoitolain 21 c §:ssä tarkoitetun ympärivuorokautisen palveluasumisen toimintayksikössä, jolla on yhteiset toimitilat ja oma työvuorosuunnittelu ja joka toimii yhden esimiehen alaisuudessa. Henkilöstömitoituksen osalta on kuitenkin aina huomioitava, mitä edellä 1 momentissa säädetään iäkkäiden henkilöiden toimintakyvyn edellyttämästä palvelutarpeesta ja laadukkaiden palveluiden turvaamisesta. Toteutunut henkilöstömitoitus tarkoittaa toimintayksikössä paikalla olevien välitöntä asiakastyötä tekevien 3 a §:ssä tarkoitettujen työntekijöiden työpanosta suhteessa toimintayksikössä kolmen viikon seurantajakson aikana olevien asiakkaiden määrään. Välillistä työtä ei oteta huomioon henkilöstömitoituksessa. Vastaava säädös oli voimassa vuoden 2024 puolella, vähimmäismitoituksen ollessa 0,65 htv.

Aluehallintovirasto haluaa korostaa sitä, että vaikka lakiin on kirjattu toimintayksiköllä tarkoitettavan yhtä toimintayksikköä/hoivakotia, ei valvontaviranomainen salli suurta ryhmäkotikohtaista tai tiimikohtaista vaihtelua henkilöstömitoituksessa kolmen viikon seurantajaksojen aikana. Tämä korostuu tilanteessa, jossa ryhmäkodeissa tai tiimeissä on suuri ero asiakasmäärissä. Tällöin olisi periaatteessa mahdollista vääristää koko yksikön kokonaismitoitusta sillä, että suurimman ryhmäkodin mitoitus pidettäisiin matalalla ja pienimmän ryhmäkodin mitoitus mahdollisimman suurena, jolloin kuitenkin koko yksikön keskiarvoksi saataisiin vähimmäismitoitus. Attendo Herajärven osalta voidaan todeta, että poikkeaman aiheutti se, että opiskelijoiden työaika kohdentui vain osittain välittömään asiakastyöhön. Aluehallintovirasto arvioi joka tapauksessa, että yksikön

opiskelijoiden suhteellinen osuus oli syksyllä 2024 edelleen liian suuri suhteessa ammattihenkilöiden määrään.

Palveluntuottajan 9.12.2024 antaman selvityksen mukaan yksikön välittömän asiakastyön mitoitus suunnitellaan vähintään edellytetyn 0,65 htv mukaisesti ja välittömään asiakastyöhön ei huomioida kansainvälisen taustan omaavia työntekijöitä, joiden kielitaitotaso ei ole kaikilta osin vähintään tasolla B1, tai jonka osaaminen ei muutoin ole riittävää. Opiskelijat eivät vastaa itsenäisesti asiakastyöstä ja heille on aina nimetty ammattihenkilö ohjaajana jokaisessa työvuorossa.

Palveluntuottaja vahvistaa vielä 9.12.2024 antamassaan selvityksessä, että yksikköön on asennettu Purola-Koskelan asiakkaiden huoneisiin ovihälyttimet syyskuussa 2024, kuten yksikön luvassa oli edellytetty. Lisäksi ovihälyttimiä on mahdollista hankkia muihinkin ryhmäkoteihin asiakkaiden tarpeen perusteella asiakasturvallisuuden vahvistamiseksi.

Keski-Suomen hyvinvointialue on toteuttanut yksikköön suunnitelmallisen valvontakäynnin Teams kokouksena 7.2.2025. Hyvinvointialueen 14.3.2025 toimittaman tarkastuskertomuksen perusteella yksikössä ei ole enää noussut esille haasteita henkilöstön kielitaitoon liittyen. Henkilöstötilanne on hyvä ammattihenkilöiden osalta ja rekrytoinnissa on onnistuttu. Yksikössä työskentelee suunnitelmien mukaisesti kaksi tiimiesihenkilöä, joiden työajasta on kohdennettu 50 % hallinnolliseen työhön. Tehtäväkuvien muutos on vaikuttanut myönteisesti työtehtävien suunnitteluun ryhmäkodeissa. Yksikön hallinnollisen resurssin vahvistamisessa on onnistuttu. Yksikön oppisopimusopiskelijoista kaksi on valmistunut ja kaksi on valmistumassa toukokuussa 2025. Kansainvälisiä oppisopimusopiskelijoita on viisi ja ainoastaan yksi kansainvälinen sairaanhoitajaopiskelija on työskennellyt sijaisena yksikössä. Opiskelijoiden määrä on merkittävästi vähentynyt ja ammattihenkilöiden määrää on lisätty aluehallintoviraston edellyttämän mukaisesti. Yksikössä työskentelee kolme sairaanhoitajaa, osan vuorosta he ovat pois varsinaisesta hoivatyöstä. Yksikön työvuorosuunnittelu ja henkilöstömitoitus ryhmäkodeittain on sama viikonpäivästä riippumatta.

Tarkastuskertomuksen mukaan yksikön kirjaamisen kehittämistä jatketaan edelleen, käyttöön on otettu uusi asiakastietojärjestelmä hyvinvointialueen edellytysten mukaisesti. Myös yksikön viriketoimintaa ja arjen sisältöjä edelleen kehitetään. Henkilöstön valmennusprosessi on päättynyt helmikuussa. Yksikön johtaja kokee saaneensa hyvin tukea tehtävänsä aluepäälliköltä sekä kiertävältä johtajalta. Yksikön johtaja on saanut hyvää palautetta henkilöstöltä erityisesti siitä, että heitä kuunnellaan. Hyvinvointialue toteuttaa huhtikuun alussa suunnitelmallisen käynnin yksikköön, jolloin tavoitteena on tavata myös asiakkaita sekä henkilöstöä.

Aluehallintovirasto toteaa, että palveluntuottaja on selvityksessään korostanut kielitaitotasotestien merkitystä ja selvityksen perusteella työntekijä lasketaan välittömään asiakastyöhön 100 % sen jälkeen, kun hän suorittanut kielitaitotesteissä edellytetyn B1 tason kaikilta osin. Aluehallintovirasto ohjaa palveluntuottajaa edelleen varmistumaan siitä, että kunkin työntekijän kielitaidon riittävyys arvioidaan kielitaitotasotestien lisäksi käytännön työssä kaikilta osin ennen kuin työntekijä voidaan hyväksyä yksikön välittömään asiakastyöhön. Lisäksi palveluntuottajan tulee huomioida, että yhdenkään opiskelijan työaika ei voi kohdentaa 100 % välittömään asiakastyöhön, mikäli he tosiasiasa myös opiskelevat osan ajasta tai heidän tehtäviinsä kuuluu välillistä työtä. Oppisopimusopiskelijoiden työajan kohdentaminen välittömään asiakastyöhön tulisi toteuttaa siten, että sitä lisätään asteittain opintojen suorittamisen ja osaamisen kasvamisen sekä kielitaidon kehittymisen myötä kansainvälisten opiskelijoiden osalta.

Lopuksi

Aluehallintovirasto toteaa, että kielitaitokysymys on herättänyt paljon keskustelua julkisuudessa ja on jatkossakin ajankohtainen asia monessa sosiaalihuollon yksikössä. Aluehallintovirasto haluaa tuoda esille, että valvontakäynneillä vuosien aikana kohdatut kansainväliset työntekijät sekä hoitajat ovat usein motivoituneita työssään, aidosti välittävät asiakkaista, heillä on kyky kohdata asiakkaita ja he ovat pidettyjä työkavereina. Jokaisella työntekijällä on kuitenkin oikeus opiskella myös riittävä kielitaito, jotta heillä on mahdollisuus opiskella uutta kulttuuria, myös uutta hoivakulttuuria ja tutustua kokonaan uudenlaiseen elämään. Jokaisen työntekijän osaaminen ja kielitaito tulee aina arvioida yksilöllisesti, eikä luottaa yksinomaan kielitaitotesteihin, jotka toki antavat perustan sille tiedolle, millainen



kielitaidon taso on. Erityisen tärkeää on, että oppisopimusopiskelijoiden määrä jokaisessa yksikössä olisi sellainen, että opiskelijoille on riittävästi aikaa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden riittävästä määrästä tulee aina huolehtia jokaisessa toimintayksikössä.

Säädökset

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 27 §, 29 § 32–34 §, 38–39 §, 43 §

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) 5 §, 58 §

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) 4 §, 8 §

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) 13–14 §, 17 §, 19 §, 37–38 §, 44 §

Kielilaki (423/2003) 10 §, 18 §, 20 §

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (980/2012) 3a §, 13–14 §, 19–22 §

Uhkasakkolaki (1113/1990) 1 §, 4–8 §, 22–24 §

Muutoksenhaku

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

Lisätietoja

Asian käsittelystä vastaa ja lisätietoja antaa tarvittaessa ylitarkastaja Jaana Aarnio, 0295 018 576, jaana.aarnio@avi.fi

Ylitarkastaja

Päivi Ahvenus

Ylitarkastaja

Jaana Aarnio

Tämä asiakirja on hyväksytty sähköisesti viimeiseltä sivulta ilmenevin tavoin.

Jakelu Attendo Hoivakoti Misteli Oy

Tiedoksi

Keski-Suomen hyvinvointialue
Valtion lupa- ja valvontavirasto, Valvira

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto
Postiosoite: PL 5, 13035 AVI
Puhelinvaihde: 0295 016 000
kirjaamo.lansi@avi.fi | www.avi.fi

Tämä asiakirja LSSAVI/11368/2024 on hyväksytty sähköisesti / Detta dokument LSSAVI/11368/2024 har godkänts elektroniskt

Esittelijä Aarnio Jaana 14.04.2025 11:23

Ratkaisija Ahvenus Päivi 14.04.2025 11:50