



Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat  
Sosiaali- ja terveystieteiden yksikkö

Tampereen kaupunki  
Sosiaali- ja terveystieteiden palvelualue/todisteellinen tiedoksianto saantitodistuksella  
kirjaamo@tampere.fi/sähköpostitiedoksianto

## VALVONTAPÄÄTÖS

### ASIA

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon on saapunut 10.9.2021 epäkohtailmoitus Tampereen kaupungin Tammelan ja Tampellan alueen kotihoidon tilanteesta 1.9.2021 tapahtuneen liikkeenluovutuksen jälkeen. Ilmoitusten mukaan asiakaskäyntejä on jäänyt tekemättä, työntekijöillä ei ole ollut tietoja asiakkaiden palveluntarpeesta eikä pääsyä tietojärjestelmiin, joista tietoja olisi voinut tarkistaa.

Epäkohtailmoitusten mukaan työntekijöiden asiakaslistoilla ei ole ollut kaikkia käyntejä, vaan joka päivä on jäänyt tekemättä asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kuuluvia käyntejä. Lähipäivinä useampi muistisairas asiakas on jäänyt ilman aamukäyntiä. Tämä on tarkoittanut ilmoituksen mukaan sitä, että muistisairas vanhus on saattanut olla syömättä ja saamatta lääkkeitä lähes vuorokauden ajan.

Aluehallintovirasto otti Tampereen kaupungin Tammelan ja Tampellan alueen kotihoitoa koskevat epäkohtailmoituksissa mainitut asiat käsiteltäviksi valvonta-asiana.

### Selvitykset

Aluehallintovirasto pyysi 10.9.2021 lähettämässään sähköpostissa Tampereen kaupungilta selvityksen siitä, miten Tampereen kaupunki on varmistanut asiakasturvallisuuden ja turvannut asiakkaiden kotihoidon käynnit Tammelan ja Tampellan alueella. Lisäksi pyydettiin selvitystä siitä, miten toiminnanohjaus ja tiedon kulku on kyseisen alueen kotihoidon palvelussa turvattu ja järjestetty sekä selvitys siitä, miten palveluntuottaja on saanut ajantasaiset tiedot asiakkuuksista ja asiakkaiden palveluntarpeista. Selvitys pyydettiin toimittamaan aluehallintovirastoon 14.9.2021 klo 16.00 mennessä.

LÄNSI- JA SISÄ-SUOMEN ALUEHALLINTOVIRASTO

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

puh. 0295 018 450  
kirjaamo.lansi@avi.fi  
[www.avi.fi](http://www.avi.fi)

Jyväskylän toimipaikka  
Hannikaisenkatu 47

Tampereen toimipaikka  
Yliopistonkatu 38



Aluehallintovirastoon saapui 14.9.2021 Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämisohtaja Anniina Tirrosen allekirjoittama selvitys, Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystalvelujen palvelualueen toimintasäntö (voimaan 1.1.2021), alustalvelu Sociala Oy:n toimitusjohtajan Hanna Hauta-ahon allekirjoittama selvitys ja allekirjoittamaton vastine liittyen Hoiva Petsamon toimintaan 1.9 – 10.9.2021.

Aluehallintovirasto järjesti yhteistyökokouksen 16.9.2021 Valviran ja Tampereen kaupungin edustajien kanssa, jossa keskusteltiin niistä konkreettista toimenpiteistä, joilla Tampereen kaupunki aikoi korjata toiminnan sel-laiseksi, että asiakasturvallisuus ei vaarannu. Aluehallintovirasto pyysi kokouksessa Tampereen kaupunkia toimittamaan selvityksen niistä konkreettista ja omavalvonnallisista toimenpiteistä, joihin Tampereen kaupunki on ryhtynyt talvelujen järjestämisestä vastuullisena tahona asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Selvitys pyydettiin toimittamaan 17.9.2021 klo 13.00 mennessä.

Aluehallintovirastoon saapui 17.9.2021 Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystalvelujen asiakasohjauspäällikkö Kaisa Taimen allekirjoittama selvitys ja liitteenä selvitys Hoiva Petsamon 16.9.2021 asiakasturvallisuuden varmistamisesta.

Selitysten sisältö tulee esille tarkemmin asian perusteluosassa.

## **KUULEMINEN**

Hallintolain (434/2003) 34 § mukaan asianosaiselle on ennen asian ratkaisemista varattava tilaisuus lausua mielipiteensä asiasta sekä antaa selityksensä sellaisista vaatimuksista ja selvityksistä, jotka saattavat vaikuttaa asian ratkaisuun. Asian saa ratkaista asianosaista kuulematta, jos: 4) kuuleminen saattaa vaarantaa päätöksen tarkoituksen toteutumisen tai kuulemisesta aiheutuva asian käsittelyn viivästymisen aiheuttaa huomattavaa haittaa ihmisten terveydelle, yleiselle turvallisuudelle taikka ympäristölle.

Aluehallintoviraston tietoon on tullut epäkohtailmoituksissa yhteensä kahdeksan eri asiakkaan käyntien joko kokonaan poisjääminen, niissä ilmenneet suuret ongelmat sekä tiedonkulun ongelmat asiakkaiden palveluntarpeista. Ottaen huomioon kotihoidon asiakkaiden palveluntarpeen nykyisellään aluehallintovirasto on arvioinut asiakkaita olevan vielä enemmän, joiden käynnit ovat jääneet tekemättä kuin tullessa ilmoituksista ilmenee. Kaikki kotihoidon asiakkaat eivät osaa tai kykene ottamaan yhteyttä omaaloitteisesti.

Aluehallintovirasto on määräystä antaessaan arvioinut, että asiassa ei kuulla asianosaisia, koska kuulemisesta aiheutuva asian käsittelyn

viivästyminen aiheuttaisi huomattavaa haittaa asiakasturvallisuudelle. Aluehallintoviraston asian kiireellisyys- ja vakavuusarviointiin on vaikuttanut se, että muun muassa useita asiakkaita on jäänyt ilman ruokaa ja lääkkeitä jopa vuorokauden ajaksi sekä se, että kaikki asiakkaat eivät kykene hakemaan apua oma-aloitteisesti, eikä vastaamaan edes puhelimeen. Aluehallintovirasto katsoo, että kuulemisen aiheuttama asian käsittelyn viivästyminen aiheuttaa huomauttavaa haittaa ihmisen terveydelle. Asiakasturvallisuus on Tampereen Tammelan ja Tampellan alueen kotihoidossa aluehallintoviraston arvion mukaan vaarantunut vakavasti ja pitkäaikaisesti syyskuun aikana.

## **ALUEHALLINTOVIRASTON RATKAISU JA PERUSTELUT**

**Ratkaisu** Aluehallintovirasto määrää sosiaalihuoltolain 56 § 1 momentin nojalla Tampereen kaupungin turvaamaan välittömästi asiakasturvallisuuden ja palvelujen laadun Tampereen Tammelan ja Tampellan alueen kotihoidon asiakkaille. Asia on saatettava välittömästi kuntoon.

**Aluehallintovirasto antaa huomautuksen Tampereen sosiaali- ja terveyslautakunnalle sekä kotihoidon toiminnasta vastaaville johtaville viranhaltijoille vastaisen toiminnan varalle. Huomautus koskee kunnan järjestämisvastuulla olevan toiminnan asiakasturvallisuuden ja palvelujen laadun vaarantamista, palvelun puutteellista resursointia ja toiminnan valvonnan laiminlyöntiä sekä kilpailutus- ja liikkeenluovutusprosessin puutteellista hoitamista. Tampereen kaupunki ei ole riittävästi varmistanut valitun palveluntuottajan kykyä ja edellytyksiä tuottaa kotihoidon palvelua lähes 300 asiakkaalle.**

**Aluehallintovirasto jatkaa Tampereen Tammelan ja Tampellan alueen kotihoidon valvontaa ja tekee asiasta myöhemmin lisäselvityspyynnön Tampereen kaupungille.**

### **Perustelut**

Suomen perustuslain (731/1999) 19 §:n mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään huolenpitoon. Julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveystalvet ja edistettävä väestön terveyttä.

Suomen perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 30 § 1 ja 2 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä hänen ihmisarvoaan loukata. Sosiaalihuoltoa koskevia päätöksiä ja ratkaisuja tehtäessä ja sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu siten kuin 4 ja 5 §:ssä säädetään.

Sosiaalihuoltolain 19 §:n 1, 2 ja 3 momentin mukaan kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Kotipalvelua annetaan sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella niille henkilöille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen 1 momentissa tarkoitetuista tehtävistä ja toiminnoista. Kotipalveluun sisältyvinä tukipalveluina annetaan ateria-, vaatehuolto- ja siivouspalveluja sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja.

Sosiaalihuoltolain 20 §:n mukaan kotihoidolla tarkoitetaan kotipalvelun ja terveydenhuoltolain 25 §:ään sisältyvien kotisairaanhoidon tehtävien muodostamaa kokonaisuutta.

Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain (980/2012; jäljempänä vanhuspalvelulaki) 13 §:n 1 momentin mukaan kunnan on järjestettävä iäkkäälle henkilölle laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja, jotka ovat hänen tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisia ja riittäviä.

Vanhuspalvelulain 14 §:n 2 momentin mukaan pitkäaikaista hoitoa ja huolenpitoa turvaavat sosiaali- ja terveyspalvelut on toteutettava niin, että iäkäs henkilö voi kokea elämänsä turvalliseksi, merkitykselliseksi ja arvokkaaksi ja että hän voi ylläpitää sosiaalista vuorovaikutusta sekä osallistua mielekkääseen, hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävään ja ylläpitävään toimintaan. Iäkkäille avio- ja avopuolisoille on järjestettävä mahdollisuus asua yhdessä.

Vanhuspalvelulain 23 §:n mukaan toimintayksikön johtajan on huolehdittava, että toimintayksikössä järjestetään omavalvonta palvelujen laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Omavalvontaa varten on laadittava omavalvontasuunnitelma, joka on pidettävä julkisesti nähtävänä. Suunnitelman toteutumista on seurattava ja palveluja kehitettävä toimintayksikön palveluja saavilta iäkkäiltä henkilöiltä, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Kuntalain (410/2015) 8 §:n mukaan kunta voi järjestää sille laissa säädetyt tehtävät itse tai sopia järjestämisvastuun siirtämisestä toiselle kunnalle tai kuntayhtymälle. Lakisääteisessä yhteistoiminnassa järjestämisvastuu on kunnan puolesta toisella kunnalla tai kuntayhtymällä. Tehtävien hoidosta järjestämisvastuussa oleva kunta tai kuntayhtymä vastaa järjestettävien palvelujen ja muiden toimenpiteiden: 1) yhdenvertaisesta saatavuudesta; 2) tarpeen, määrän ja laadun määrittelemisestä; 3) tuottamistavasta; 4) tuottamisen valvonnasta; 5) viranomaiselle kuuluvan toimivallan käyttämisestä. Kunta vastaa tehtäviensä rahoituksesta, vaikka järjestämisvastuu on siirretty toiselle kunnalle tai kuntayhtymälle.

Kuntalain 9 §:n mukaan kunta tai kuntayhtymä voi tuottaa järjestämisvastuulleen kuuluvat palvelut itse tai hankkia ne sopimukseen perustuen muulta palvelujen tuottajalta. Palvelusetelin käytöstä säädetään erikseen. Julkisen hallintotehtävän kunta voi kuitenkin antaa muulle kuin viranomaiselle vain, jos siitä erikseen lailla säädetään. Kunnan tai kuntayhtymän hankkiessa laissa säädetyjä palveluja muulta palvelujen tuottajalta, sillä säilyy 8 §:n 2 momentissa tarkoitettu järjestämisvastuu. Tämän lisäksi palvelujen tuottajan vastuu palveluista määräytyy sen mukaan, mitä tässä laissa tai muualla säädetään, sekä mitä kunta tai kuntayhtymä ja palvelujen tuottaja sopivat.

Sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta annetun lain (733/1992) 4 § 3 momentin mukaan hankittaessa palveluja 1 momentin 4 ja 5 kohdassa tarkoitettulta yksityiseltä palvelujen tuottajalta kunnan tai kuntayhtymän on varmistuttava siitä, että hankittavat palvelut vastaavat sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.

## **Kotihoidon palvelut**

Vanhuspalvelulain 20 § 1 momentin mukaan toimintayksikössä on oltava henkilöstö, jonka määrä, koulutus ja tehtävärakenne vastaavat toimintayksikön palveluja saavien iäkkäiden henkilöiden määrää ja heidän toimintakykynsä edellyttämää palvelun tarvetta ja joka turvaa heille laadukkaat palvelut.

Tampereen kaupungin selvityksen mukaan Tampereen kaupunki on käynyt sopimuskauden vaihtumiseen liittyen tiivistä vuoropuhelua sekä vanhan integraattoritoimijan Luona Hoiva Oy:n, että uuden integraattoritoimijan Alustapalvelu Sociala Oy:n kanssa. Sopimuskauden vaihtumiseen liittyen on työstetty edellä mainittujen toimijoiden kesken yhdessä suunnitelma, joka käsitti huomioitavat ja hoidettavat asiat kaikkien sopimuksen piiriin kuuluvien palvelujen osalta erikseen.

Tampereen kaupungin selvityksen mukaan väestövastuualueen kotihoidon palvelujen osalta tapahtui liikkeenluovutus vanhan ja uuden tuottajan

välillä. Tampereen kaupunki ei ole mukana juridisena osapuolena varsinaisessa liikkeenluovutuksessa. Liikkeenluovutuksen varsinaiset osapuolet ovat Kotipalvelu Mehiläinen (Luona Hoiva Oy) ja Hoiva Petsamo (Alustapalvelu Sociala Oy). Liikkeenluovutusprosessin haasteena on ollut tuottajien väliset erilaiset näkemykset henkilöstöä koskevien tietojen luovuttamisessa. Kaupunki on pyrkinyt edesauttamaan tietojen siirtymistä, mutta ei ole pystynyt asiaan kaikin osin vaikuttamaan.

Tampereen kaupungin antaman selvityksen mukaan kotihoidon asiakastiedot ovat Pegasos-potilastietojärjestelmässä. Kotitori -integraattorisopimuksen nojalla Tampereen kaupunki on edellyttänyt väestövastuualueen kotihoidon palvelujen palveluntuottajan käyttämään Pegasos -potilastietojärjestelmää ja siihen liitettyjä muita terveydenhuollon tietojärjestelmiä sekä Rai -arviointijärjestelmää. Pegasos -potilastietojärjestelmään tulee kirjautua toimikortilla. Kaupunki vastaa tietojärjestelmäkoulutuksesta. Kaupunki on tarjonnut ennen palvelujen alkamista mahdollisuuden uudelle palveluntuottajalle Pegasos -koulutuksiin ja tuottajalla on koko sopimuskauden ajan mahdollisuus osallistua Terveydenhuollon sovelluspalvelujen järjestämiin Pegasos-koulutuksiin sekä erillisiin Rai -koulutuksiin.

Tampereen kaupungin selvityksen mukaan väestövastuualueen kotihoidon asiakkaiden osalta kaupunki on pyrkinyt edistämään omalta osaltaan tietojen vaihtumista ja siirtymistä. Palveluintegraattorit, Luona Hoiva Oy ja Alustapalvelu Sociala Oy ja kaupunki sopivat väestövastuualueen kotihoidon osalta sitoutumisen elokuun kahden viimeisen viikon osalle saattaen vaihtoon ja sen myötä mahdollisuuden asiakkaiden palvelujen, hoidon ja käyntien jatkuvuuden turvaamiseksi. Saattaen vaihto ei kuitenkaan sujunut kaikilta osin toivotulla tavalla eikä siten tukenut asiakkaiden palvelujen jatkuvuutta parhaalla mahdollisella tavalla.

Tampereen kaupungin selvityksen mukaan kaupunki pyysi Luona Hoiva Oy:tä integraattorina organisoimaan Hoiva Mehiläinen tulostamaan väestövastuualueen säännöllisen kotihoidon asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmat. Jälkikäteen on käynyt ilmi, että asiakkaiden hoitosuunnitelmat puuttuivat toimitetusta materiaalista. Kaupunki pyysi Luona Hoiva Oy:tä integraattorina vahvistamaan Pegasos -potilastietojärjestelmän ja sen rinnalla käytetyn toiminnanohjausjärjestelmän (eHoiva) asiakkaan tietojen ajantasaisuus, eheys ja yhdenmukaisuus. Tietojen eheydessä siirtymävaiheessa on todettu olevan ainakin osittaisia puutteita. Haasteena sijaisten osalta on ollut Pegasoksen asiakastietoihin pääsy. Tuottajien välisen liikkeenluovutuksen lisäksi oli myös tietojärjestelmien muutos. Liikkeenluovutuksessa siirtyneellä henkilöstöllä oli edessä uuden työtavan oppiminen ja uusi manuaalimpi tapa tehdä työnsuunnittelua.

Tampereen kaupungin selvityksen mukaan merkittävän sijaishoitajien määrän vuoksi ja asiakaskäyntien toteutumisen varmistamiseksi, kaupunki



ohjeisti antamaan hoitajille asiakaskäynneille mukaan asiakkaan voimassa olevan hoito- ja palvelusuunnitelman, kuten aiemmin kaupungin tilapäisessä kotihoidossa toimittiin (ellei työntekijällä ollut Pegasos- oikeuksia). Tällä pyrittiin turvaamaan se, että hoitaja näkee asiakkaan palvelut, käynnillä tehtävät työt, lääkehoidon kokonaisuuden ja asiakkaan tarpeet sekä muut tarvittavat tiedot. Lisäksi ohjeistettiin käyttämään paperista kirjauslomaketta asiakkaan hoitotyön kirjaukseen. Asiakkaiden tietojen vienti paperilomakkeilta Pegasokseen on viivästynyt, joka osaltaan lisännyt huolta käyntien toteutumisesta. Työn suunnittelussa ja käyntien toteutumisen seurannassa on ohjattu käyttämään Pegasoksen mahdollistamia työkaluja.

Tampereen selvityksen mukaan kaupunki on kilpailutusvaiheessa tarjonnut Kotitori -palveluintegraattorille mahdollisuuden neuvotella erikseen kaupungin oman tuotannon kotihoidossa käytössä olevan toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotosta. Kaupungin oman tuotannon kotihoidossa on käytössä Mobiili kotihoito, Tiera/FastRoi Hilikka ratkaisu. Mobiili kotihoito, Tiera/FastRoi Hilikka toiminnanohjausjärjestelmästä on integraatio kaupungin Pegasos -asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Mobiili kotihoito on ohjelma, joka mm. yhdistää työvuorossa olevat hoitajat asiakkaisiin, jotka hoitaa kunakin päivänä tarvitsevat. Mobiilisovellus tukee kotihoidon liikkuvaa työtä, jolloin työntekijät näkevät asiakaskäynneihin liittyvät oleelliset tiedot ja voivat dokumentoida käyntinsä suoraan järjestelmään. Kotitori -integraattori ilmoitti muuttuneen kiinnostuksensa ottaa käyttöön kaupungin käyttämä toiminnanohjausratkaisu väestövastuualueella noin viikkoa ennen palvelujen käynnistymistä. Tampereen kaupunki käynnisti neuvottelut Kuntien Tieran kanssa sopimuksen laajentamista väestövastuualueen kotihoidon käyttöön. Käyttöönoton selvittelyt ovat vielä kesken.

Tampereen kaupungin antaman selvityksen mukaan palvelujen käynnistymisestä lukien kaupunki on tehnyt tiivistä yhteistyötä Kotitori -integraattori Socialan kanssa Hoiva Petsamon tilanteesta. Kaupunki on ennen palveluntuottajan vaihtumista pyrkinyt ennakoimaan palveluntuottajan palvelujen käynnistymistä turvallisesti erityisesti kotihoidon palvelujen osalta ja antamaan tukea siirtymävaiheessa. Kaupunki on edellyttänyt Socialalta Kotitori -integraattorina vahvaa läsnäoloa Hoiva Petsamon palvelujen vakiinnuttamisessa. Haastava hoitajien rekrytointitilanne pakottaa osaltaan edelleen käyttämään suuria määriä sijaisia. Kaupunki pitää tilannetta kriittisenä ja pyrkii kaikin tavoin turvaamaan asiakasturvallisuuden kotihoidon palveluissa väestövastuualueella.

Sociala Oy:n antaman selvityksen mukaan toiminnanohjaus on toteutettu 1.9.2021 alkaen Pegasoksen Kotihoidon Päivän suunnitellut työt -osiolla. Järjestelmän käyttöönotossa on ollut ongelmia. Pegasos täydennettynä sijaisten käyttämällä asiakastietolomakkeilla asiakastietojen kirjaaminen on pystytty varmistamaan kohtuullisesti, mutta viiveellä. Palveluiden siirtyessä Hoiva Petsamolle Mehiläisen luovuttamat tiedot henkilöstöä ja asiakkaita



koskien ovat olleet puutteelliset. Erityisesti henkilöstöä koskien tiedot ovat vaihdelleet ja olleet epämääräiset palveluiden käynnistymiseen saakka. Edellisellä palveluntuottajalla eHoiva on toiminut Pegasoksen sijaan pääasiallisena asiakastietojärjestelmänä, johon Hoiva Petsamolla ei ole ollut pääsyä saattaen vaihdon aikana. Ajantasaisin asiakastieto on täten ollut vain eHoiva -järjestelmässä.

Sociala Oy:n selvityksen mukaan jatkossa Hoiva Petsamossa tullaan käyttämään Hilka-järjestelmän mobiilisovellusta, joka tukee kotihoidon ja kotipalvelujen liikkuvan työn luonnetta. Hilkan käyttöönotto edellyttää Kuntien Tieran ja Tampereen kaupungin sopimuksen laajentamista myös kotihoidon ostopalveluntuottajille ja nämä neuvottelut ovat kesken.

Hoiva Petsamon toimintaan liittyvään, allekirjoittamattoman vastineen mukaan tekemättä jääneiden tehtävien arvioiminen syyskuun alun osalta on hankalaa, koska luotettavaa dataa ei ole saatavilla. Tilastoimattomat käynnit eivät ole ehdoton tae: on mahdollista, että käyntejä on tilastoitu virheellisesti. Kaikki sijaiset eivät ole merkanneet paperilistoihin käyntejä tehdyiksi ja on mahdollista, että listalla ollut käynti on jäänyt tekemättä. Tähän on puututtu ja pyydetty lisäämään aina kellonaika tehtyihin käynteihin. Toiminnanohjausjärjestelmä mahdollistaa jatkossa ristiin vertaamisen ja sitä kautta merkittävästi tarkemman tiedon.

Hoiva Petsamon selvityksen mukaan tietojen kirjaaminen paperilomakkeilta Pegasokseen vaihtelee merkittävästi. Tilastoimattomia listoja oli 10.9. illalla tiimeissä seuraavasti: 1 tiimi 72 sivua, 2 tiimi 47 sivua, 3 tiimi 3 sivua, 4 tiimi 9 sivua ja 5 tiimi 24 sivua. Yhdellä sivulla on noin 6,5 asiakaskäyntiä eli noin 1 007 asiakaskäyntiä oli kirjaamatta.

Hoiva Petsamon selvityksen mukaan toiminnanohjaus on järjestetty siten, että käynnit resursoidaan Pegasoksen päivän suunnitellut työt -näkyvässä ja näin saadut käyntilistat tulostetaan. Erityistä huomiota vaativat käynnit on kerätty erityiseksi seurantalistaksi. Tällaisia ovat muun muassa käynnit, jotka eivät vielä ole palvelu- ja hoitosuunnitelmalla. Palvelu- ja hoitosuunnitelmien tietoja päivitetään, sillä ne tulostuvat suoraan kyseiselle listalle. Järjestelmän etu on se, että nähtävissä on selkeästi, onko käynti resursoitu ja siten listoilla. Lisäksi listaan on mahdollista tulostaa suoraan tietoja palvelu- ja hoitosuunnitelmanäkymästä, jolloin tietoja ei tarvitse tulostaa useasta paikasta. Toiminnanohjauksessa työskentelee kaksi kokoaikaista henkilöä.

Hoiva Petsamon selvityksen mukaan tiedot edelliseltä palveluntuottajalta ovat tulleet käytännössä yksinomaan tulosteina ja tulosteet ovat edelliseltä palveluntuottajalta siirtyneen työntekijän mukaan valtaosin elokuulta. Edelliseltä palveluntuottajalta siirtyneen työntekijän mukaan Pegasoksen hoitosuunnitelmia ei käytännössä juurikaan päivitetty sen jälkeen, kun



asiakasohjaus oli ne päivittänyt asiakkuuden alkaessa. Työntekijä on työskennellyt edellisen palveluntuottajan alaisuudessa vuodesta 2016 lähtien ja käytäntö on ollut vallitseva siitä asti. Mikäli päivitystä tehtiin, se oli satunnaista ja siitä puuttui järjestelmällisyys. Edellisen palveluntuottajan aikana pääsääntöinen asiakastietojen tallennus tapahtui eHoiva asiakastietojärjestelmään.

Hoiva Petsamon selvityksen mukaan siirron lähestyessä kesällä 2021 asiakasohjaus esitti toiveen, että käytännössä tyhjät palvelu- ja hoitosuunnitelmat päivitetäisiin, jotta tulevat toimijat pystyvät operoimaan. Päivitystyötä tehtiin, mutta se jäi monelta osin puutteelliseksi. Hoiva Petsamoon siirtynyt työntekijä kertoi huolestuneensa tilanteesta saattaen vaihdon yhteydessä ja ehdotti korjauslistaa, joka vietiin ainakin osittain läpi. Täysin kattavaksi ja rakenteeltaan yhteneväksi hoitosuunnitelmia ei kuitenkaan saatu. Rakenteen hajanaisuus vaikeuttaa merkittävästi hoitosuunnitelmalla olevan tiedon käyttöä, vaikka tieto olisi löydettävissä. Tietoa ei kuitenkaan ilmeisesti annettu etupainotteisesti Hoiva Petsamon käyttöön vedoten tietoturvasyihin. Saattaen vaihdon voidaan katsoa epäonnistuneen tältä osin.

Hoiva Petsamon antaman selvityksen mukaan Hoiva Petsamossa on reagoitu nopeasti palveluiden kehittämistarpeisiin. Toimenpiteinä on tehty vastuuhenkilöiden muutokset vastaamaan paremmin kotihoidon vaatimuksia. Toiminnanohjausta on tehostettu hankkimalla ulkopuolista osaamista ja perehdytystä Pegasoksen hyödyntämiseen työsuunnittelussa. Lisäksi edelliseltä palveluntuottajalta siirtymättömien työntekijöiden tilalle on jatkuvasti rekrytoitu uusia hoitajia sekä hankittu ostopalveluina lisätyövoimaa asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Jatkossa erityistä huomiota kiinnitetään poikkeamien ja palautteiden kirjaamiseen sekä käsittelyprosessiin.

Aluehallintovirastoon 17.9.2021 saapuneen Tampereen kaupungin lisäselvityksen mukaan Kotihoidon asiakasohjauksen toimesta on keväällä 2021 aloitettu väestövastuualueen tuottajan Mehiläisen kanssa palaverit. Palaverissa asiakasohjaajat ja sairaanhoitajat ovat nostaneet esille ja ohjanneet, että väestövastuualueen asiakkaiden tiedot tulee olla ajantasaiset eli Rai -arviot tehtynä ja hoitosuunnitelmat ajan tasalla. Tampereen kaupungin / Kotitorin asiakasohjaajilla on ollut yhteisiä palavereja yhteensä kolme ennen palvelujen siirtymistä. Siirtymävaiheesta lukien asiakasohjaajat ovat osaltaan seuranneet ja olleet yhteydessä asiakkaiden, omaisten ja palveluntuottajan kanssa, tehneet kotikäyntejä tarvittaessa ja antaneet palautteet eteenpäin palvelujen vajeista. Ennen palvelujen siirtymistä annettu Hoiva-Petsamolla kaupungin kotihoidon oman tuotannon käytössä ollut asiakkaiden käyntilistojen suunnittelussa apuna käytetty excell -työkalua. Tämä apuvälineeksi Pegasoksen työkalujen rinnalla käytettäväksi.

Tampereen kaupungin selvityksen mukaan 9.9.2021 oli palaveri Tampereen kaupungin pyynnöstä käydä läpi Hoiva Petsamon asiakastietojen

(paperisten) kirjausten ja tilastointien tilanne / tilannekatsaus asiakasturvallisuuden toteutumiseksi.

Selvityksistä ilmenee, että vasta 14.9.2021 on pidetty niin sanottu kriisipalaveri tilanteesta Tampereen kaupungilla ja sovittu muun muassa järjestettävästä soittokierroksesta asiakkaille ja keskustelu siitä saman päivän iltana Kotitorin palveluntuottajan kanssa. Aluehallintovirasto katsoo, että kyseinen palaveri on pidetty varsin myöhään ottaen huomioon, että ensimmäiset viestit ongelmista kotihoidon toteuttamisessa ovat tulleet Tampereen kaupungin tietoon 3.9.

Selvityksen mukaan 15.9.2021 on haettu Pegasos -asiakastietojärjestelmään määräaikainen laajennus, jolla on saatu tarvittavat tiedot asiakkaista ja kirjaukset soitoista asiakkaan Pegasos tietoihin. 16.9.2021 asiakassoitot aloitettiin ja Sociala raportoi päivittäin soittojen ja asiakkaiden tilanteet Hoiva Petsamolle. Hoiva Petsamo käy selvityksen mukaan asiakkaiden nimet läpi yksitellen ja tarvittaessa tekee erillisen käynnin asiakkaalle, mikäli asiakkaan tilanteessa on vähänkään epäselvää.

Aluehallintovirasto toteaa, että asiakassoitot ovat alkaneet vasta 16.9. ja niitä on pystytty toteuttamaan vasta pieni osa. Huomioitavaa on, että Tampereen kaupunki on ryhtynyt konkreettisiin toimenpiteisiin asiassa vasta sen jälkeen, kun aluehallintovirasto on ottanut asiassa yhteyttä kaupunkiin. Saadussa selvityksissä (kokous 16.9. ja kirjallinen selvitys 17.9.) on ristiriitaa sen suhteen, kuka soitot toteuttavat. Kokouksessa 16.9. Tampereen kaupunki toi esiin, että kaupungin palveluohjaajat tekevät soittoja asiakkaille ja kirjallisessa selvityksessä soittajaksi mainitaan palveluntuottaja.

Aluehallintovirasto toteaa, että liikkeenluovutuksessa on tapahtunut asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantavia tilanteita. Työntekijä- ja asiakastiedot eivät ole siirtyneet asianmukaisesti uudelle palveluntuottajalle ja niissä on ollut puutteita. Saattaen vaihtaminen ei ole onnistunut eikä asiakkaiden palvelujen jatkuvuutta ole pystytty turvaamaan. Tampereen kaupungin selvityksen mukaan se on pyrkinyt edesauttamaan tietojen siirtymistä, mutta ei ole pystynyt siihen kaikilta osin vaikuttamaan. Haasteena on myös ollut runsas sijaisten määrä ja heidän pääsynsä Pegasos -asiakastietojärjestelmään. Vasta palveluntuottajan aloittaessa on ryhdytty toimenpiteisiin, joilla turvataan asiakastiedon kulku ja toiminnanohjaus.

Aluehallintovirasto toteaa, että asiakasturvallisuutta on osaltaan vaarantanut myös Pegasoksessa olevien hoitosuunnitelmien päivittämättömyys. Selvitysten mukaan niitä ei ole päivitetty asiakkuuden alkamisen jälkeen ja joidakin hoitosuunnitelmia ei ole päivitetty vuoden 2016 jälkeen. Päivitystyötä tehtiin jonkin verran selvitysten mukaan, mutta se jäi monelta osin puutteelliseksi. Aluehallintovirasto toteaa, että Tampereen kaupunki ei ole riittäväällä tavalla varmistanut asiaa etukäteen.



Aluehallintovirasto toteaa, että pelkästään monimutkainen palvelujen tuottamisen rakenne, jossa on palveluintegraattori ja palveluntuottajien yhteenliittymiä, on jo itsessään asiakasturvallisuusriski.

Aluehallintovirasto toteaa saatujen selvitysten perusteella, että liikkeenluovutuksessa tapahtuneiden ongelmien vuoksi ja henkilöstön riittämättömän määrän vuoksi asiakas- ja potilasturvallisuus sekä asiakkaiden oikeus saada sosiaalihuoltolain 30 §:n ja vanhuspalvelulain 19 §:n mukaisia laadukkaita sosiaali- ja terveystalvveluja sekä hyvää hoitoa ja huolenpitoa on vakavasti vaarantunut.

Aluehallintovirasto antaa huomautuksen Tampereen sosiaali- ja terveystalvvelu- takunnalle sekä kotihoidon toiminnasta vastaaville johtaville viranhaltijoille vastaisen toiminnan varalle. Huomautus koskee kunnan järjestämistäsvastuulla olevan toiminnan asiakasturvallisuuden ja palvelujen laadun vaarantamista, palvelun puutteellista resursointia ja toiminnan valvonnan laiminlyöntiä sekä kilpailutus- ja liikkeenluovutusprosessin puutteellista hoitamista. Tampereen kaupunki ei ole riittävästi varmistanut valitun palveluntuottajan kykyä ja edellytyksiä tuottaa kotihoidon palvelua lähes 300 asiakkaalle.

Aluehallintovirasto toteaa, että Tampereen kaupunki ei ole oma-aloitteisesti ja oikea-aikaisesti ryhtynyt riittävinä pidettäviin toimenpiteisiin asiakasturvallisuutta vaarantavien puutteiden ja epäkohtien ehkäisemiseksi, poistamiseksi ja toiminnan korjaamiseksi.

Tästä syystä aluehallintovirasto määrää sosiaalihuoltolain 56 § 1 momentin nojalla Tampereen kaupungin turvaamaan välittömästi asiakasturvallisuuden ja palvelujen laadun Tampereen Tammelan ja Tampellan alueen kotihoidon asiakkaille. Asia on saatettava välittömästi kuntoon.

Aluehallintovirasto ohjaa Tampereen kaupunkia selvittämään, olisiko mahdollista siirtää omaa kaupungin työntekijäresurssia Socialan ja Hoiva Petsamon tueksi ja avuksi, jotta asiakasturvallisuus saadaan kyseisellä alueella turvattua. Tampereen kaupungin on varmistettava se, että palveluntuottajalla on tarpeeksi osaamista ja resursseja asiakkaiden kontaktoimiseen joko puhelimitse tai käynnin sekä osaamista Pegasos -asiakastietojärjestelmän käyttämiseen.



## SOVELLETUT OIKEUSOHJEET

Perusteluosassa mainittujen lisäksi

Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annettu laki (980/2012) 13 §:n 2 momentti, 19 §, 20 §:n 1 momentti

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettu laki (812/2000) 4 §:n 1 ja 2 momentti

## MUUTOKSENHAKU

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

Aluehallintoviraston antamaan huomautukseen ei saa sosiaalihuoltolain (710/1982) 57 § 3 momentin (1541/2009) mukaan hakea muutosta valittamalla.

Aluehallintoviraston antaman määräyksen osalta tähän päätökseen saa hakea muutosta valittamalla Vaasan hallinto-oikeuteen liitteenä olevan valitusosoituksen mukaisesti.

## SALASSAPITO

Julkinen

## LISÄTIETOJA

Lisätietoja antaa tarvittaessa ylitarkastaja Kirsi Harju, puh. 0295 018 535 tai kirsi.harju@avi.fi.

Ylitarkastaja Päivi Ahvenus

Ylitarkastaja Kirsi Harju

Tämä asiakirja on hyväksytty sähköisesti viimeiseltä sivulta ilmenevin tavoin.

**JAKELU JA SUORITEMAKSU**

- Tiedoksi** Tampereen kaupunki, todisteellinen tiedoksianto, sosiaali- ja terveys palvelujen palvelualue, jota pyydetään tiedoksi antamaan päätös asiassa selvityksensä antaneille tahoille.  
Toimitettu 17.9.2021 sähköpostilla suoraan mari.patronen@tampere.fi, anniina.tirronen@tampere.fi, anne.lahde-sateri@tampere.fi, kaisa.taimi@tampere.fi, virva.palomaki@tampere.fi, sirkku.miettinen@tampere.fi, mirkka.metsaranta@tampere.fi.
- Suoritemaksu** Maksuton
- Jakelu** Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto

Tämä asiakirja LSSAVI/13976/2021 on hyväksytty sähköisesti / Detta dokument LSSAVI/13976/2021 har godkänts elektroniskt

Ratkaisija Ahvenus Päivi 17.09.2021 15:49

Esittelijä Harju Kirsi 17.09.2021 15:48