



8.6.2022

ESAVI/39997/2021

Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat
Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontayksikkö

Attendo 247 Oy
PL 750

00181 Helsinki

lähetetään saantitodistuksella

| | |
|-------|--------------|
| Espoo | Kirjaamo |
| Esbo | Registralur |
| Saap. | |
| Anl. | 14 -06- 2022 |
| No | 1695/2021 |
| Nr | kl. |

Valvonta-asia

Asian vireille tulo

Etelä-Suomen aluehallintovirastoon on 16.11.2021 saapunut ilmoitus, joka koskee Attendo 247 Oy:n toimintayksikköä Attendo Harmaaniitty.

Ilmoituksen tekijän 27.10.2021 saamien tietojen mukaan hoitotyön opiskelija on ollut muutaman oppisopimusopiskelijan kanssa keskenään työvuorossa Attendo Harmaaniityssä ilman, että paikalla olisi ollut valmistuneita sairaanhoitajia ja lähihoitajia. Ilmoituksen mukaan näin on tapahtunut kolmesti opiskelijan harjoittelujakson aikana.

Ilmoituksen mukaan Attendo Harmaaniityssä ei ole voitu järjestää harjoittelussa olleelle opiskelijalle alan koulutuksen saanutta ohjaajaa, vaan ohjaajaksi on tarjottu toista opiskelijaa. Opiskelijan työharjoittelu on jouduttu keskeyttämään ja hoitotyön opettaja on ollut huolissaan siitä, ketkä asukkaita hoitavat, ketkä osastoa pyörittävät ja miten lääkehoito toteutuu.

Ilmoituksen johdosta aluehallintovirasto on 2.12.2021 pyytänyt Espoon kaupungin selvitystä Attendo Harmaaniityyn liittyvistä valvontahavainnoista syksyn 2021 ajalta. Espoon kaupungin selvityksen 13.12.2021 mukaan toimintayksikön vastuuhenkilö on

ETELÄ-SUOMEN ALUEHALLINTOVIRASTO

Postiosoite: PL 1, 13035 AVI | Käyntiosoite: Wähäjärvenkatu 6, Hämeenlinna

puh. 0295 016 000
kirjaamo.etela@avi.fi
www.avi.fi

Helsingin toimipaikka
Ratapihantie 9

Kouvolan toimipaikka
Kauppamiehenkatu 4



vaihtunut syksyllä 2021. Vakituudessa työsuhteessa olevien työntekijöiden määrä on syksyn aikana vähentynyt, eikä palveluntuottaja ole onnistunut rekrytoimaan riittävästi uusia sosiaali- tai terveydenhuollon tutkinnon suorittaneita ammattihenkilöitä. Espoon kaupunki on arvioinut, ettei kaikissa työvuoroissa ole ollut riittävästi osaamista asiakkaiden toimintakykyyn ja avun tarpeeseen nähden, eikä riittävästi lääkehoidon koulutuksen saaneita työntekijöitä. Erityisesti hyvää hoidollista osaamista vaativissa tehtävissä, kuten hoito- ja palvelusuunnitelmien arvioimisessa ja haavahoitojen toteuttamisessa on ollut kehitettävää. Toimintayksikössä toteuttava haavanhoito ei ole kaikkina aikoina toteutunut yksikön sairaanhoitajan tai Espoon kaupungin antamien ohjeiden mukaisesti. Toimintayksikön kaikille asiakkaille ei ole nimetty tutkinnon suorittanutta omahoitajaa.

Selvityksen mukaan tammi–marraskuun 2021 aikana on tapahtunut yhteensä 86 raportoitua lääkehoidon poikkeamaa. Yhteensä 68 poikkeamaa on liittynyt siihen, että asiakas ei jostain syystä ole saanut hänelle määrättyä lääkettä.

Selvityksen mukaan Espoon kaupunki on edellä mainittujen valvontahavaintojensa vuoksi ottanut Attendo Harmaaniityn tehostettuun valvontaansa.

Aluehallintovirasto on ottanut asian käsiteltäväkseen sosiaalihuollon valvonta-asiana.

Toimintayksikön lupatiedot

Yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien rekisterin mukaan Attendo Harmaaniitty on aloittanut toimintansa 23.11.2017. Toimintayksiköllä on yksityistä sosiaalipalvelua koskeva lupa tuottaa tehostettua palveluasumista vanhuksille ja asiakaspaikkamäärä on 60.

Välittömän asiakastyön henkilöstöä on luvan mukaan yhteensä 36 työntekijää, joista kaksi sairaanhoitajaa, 30 lähihoitajaa ja neljä



hoiva-avustajaa. Tukipalveluhenkilöstöön on rekisteröity neljä työntekijää. Toimiluvan mukainen hoitohenkilöstön vähimmäismitoitus on 0,6 työntekijää asiakasta kohden.

Attendo Harmaaniityn vastuuhenkilönä on rekisteritietojen mukaan toiminut:

- 5.3.2021 asti sosionomi (AMK) Hanna Napari
- 5.3.2021 alkaen sairaanhoitaja (AMK) Maili Paaso
- 19.8.2021 alkaen sosionomi (AMK) Sari Blomqvist
- 1.10.2021 alkaen sairaanhoitaja Lucia Cagigas-Sanchez, jonka osalta Valvira on edellyttänyt johtamisopintojen suorittamista loppuun
- 2.2.2022 alkaen terveydenhoitaja (AMK) Leni Lehtovaara, jonka osalta Valvira on edellyttänyt vanhuspalvelualan opintoja (30 op). Lehtovaaran työsuhde on päättynyt 1.4.2022
- 11.4.2022 alkaen sairaanhoitaja (YAMK) Suvi Liimatainen

Toimintayksikköä koskeva aikaisempi valvonta

Attendo Harmaaniityn toiminta on alkanut 23.11.2017. Ennen nyt vireillä olevaa valvonta-asiaa aluehallintovirastossa on ollut Attendo Harmaaniityn toiminnasta käsiteltävänä seuraavat valvonta- ja kanteluasiat:

- 9.1.2018 saapuneen ilmoituksen perusteella vireille otettu valvonta-asia, johon on annettu päätös 29.1.2019. Päätöksessä on kiinnitetty palveluntuottajan huomiota lääkehoitoon ja hoito- ja palvelusuunnitelmiin sekä annettu ohjausta henkilöstömitoituksesta toiminnan aloitusvaiheessa (ESAVI/342/2018).
- 17.1.2018 saapunut kantelu, johon on annettu päätös 15.8.2019. Päätöksessä on kiinnitetty palveluntuottajan huomiota muun muassa toimiluvan mukaisen henkilöstömitoituksen noudattamiseen (ESAVI/800/2018).
- 9.2.2019 saapuneen ilmoituksen perusteella vireille otettu valvonta-asia, johon on annettu päätös 18.2.2021. Päätöksessä palveluntuottajalle on annettu huomautus lääkehoidon riittämättömästä valvonnasta ja kiinnitetty



palveluntuottajan huomiota lääkitysturvallisuutta edistäviin tekijöihin. Lisäksi on annettu ohjausta henkilöstön mahdollisimman pitkäaikaisten työsuhteiden suosimisesta sekä asiakkaiden itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä (ESAVI/4785/2019). Päätöksessä on käsitelty myös 23.5.2019 vireille tullutta terveydenhuollon valvonta-asiaa toimintayksikössä toteutettavasta lääkehoidosta (ESAVI/18028/2019).

- 11.1.2021 saapuneen ilmoituksen perusteella valvonta-asia, johon on annettu 1.11.2021 päätös. Päätöksessä on annettu palveluntuottajalle huomautus siitä, että Attendo Harmaaniityssä
 - annettu palvelu ei ole kaikkina aikoina vastannut sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta hyvään ja laadukkaaseen palveluun,
 - on alittunut luvan mukainen henkilöstömitoitus, eikä kaikkina aikoina ole ollut riittävää henkilöstöä, jonka määrä, koulutus ja tehtävärakenne olisi vastannut toimintayksikön palveluja saavien asiakkaiden määrää ja heidän toimintakykyään edellyttämää palvelun tarvetta sekä turvannut heille laadukkaat palvelut.

Lisäksi päätöksessä on kiinnitetty palveluntuottajan huomiota siihen, että toimintayksikössä tulee kaikissa tilanteissa olla nimetty vastuuhenkilö, jolla on tosiasiallinen mahdollisuus toimia tehtävän edellytysten mukaisesti ja jonka koulutus on lain edellytysten mukainen.

Ennen 1.11.2021 päätöksen antoa aluehallintovirasto on harkinnut määräyksen antamista välittömän asiakastyön henkilöstöresursoinnista 0,65 työntekijää asiakasta kohden. Aluehallintovirasto on harkitun määräyksen johdosta kuullut palveluntuottajaa. Palveluntuottaja on antanut selityksen 4.8.2021. Palveluntuottajan selityksen mukaan aluehallintoviraston harkitsema välittömän asiakastyön resursointi 0,65 työntekijää asiakasta kohden on toteutunut jo kesällä 2021. Lisäksi Espoon kaupunki on osaltaan asiassa lausunut, että lausunnon antohetkellä toimintayksikön toiminta on vastannut lain ja sopimusten edellytyksiä.



Aluehallintovirasto on saatujen tietojen perusteella katsonut, että määräyksen antamisen edellytykset ovat tilanteessa väistyneet.

Espoon kaupungin valvontatoimenpiteet 2018–2022

Espoon kaupunki on seurannut ja valvonut Attendo Harmaaniityn toimintaa vuodesta 2018 alkaen. Espoon kaupunki on muun muassa maaliskuussa 2018 ilmoittanut palveluntuottajalle, että uusia asiakassijoituksia ei yksikköön tehdä ja toukokuussa 2018, että kaupunki vähentää Attendo Harmaaniityssä käytössään olevien asiakaspaikkojen määrää palvelun laatuongelmien vuoksi. Laatuongelmat ovat liittyneet henkilöstömitoitukseen, lääkehoidon toteuttamiseen oikeuttaviin lupiin ja asiakkaiden hoitosuunnitelmiin. Espoon kaupunki on huhtikuussa 2019 antanut huomautuksen palveluntuottajalle Attendo Harmaaniityn toiminnasta. Kaupunki on reklamoinut palveluntuottajalle kahdesti vuonna 2019 todetuista laatupuutteista, jotka ovat liittyneet asukkaiden hoidon (mukaan lukien perushoidon) laatuun, palvelujen laatuun (esimerkiksi ateriat, ulkoilu, virkistys), henkilöstön riittävyyteen ja osaamiseen sekä lääkehoidon asianmukaisuuteen.

Toimintayksikkö on ollut Espoon kaupunki tehostetussa valvonnassa palvelun laatuun liittyvien haasteiden vuoksi sekä alkuvuonna 2020 että uudelleen loppuvuodesta 2020 alkaen. Espoon kaupunki on vuonna 2020 valvonut Attendo Harmaaniityä kahdella ennalta ilmoitetulla ja viidellä ennalta ilmoittamattomalla tarkastuksella sekä viikoittaisilla asiakaskohtaisilla seurantatiedoilla muun muassa asiakkaiden suihkujen, ulkoilun ja viriketoiminnan toteutumisesta. Loppuvuodesta 2020 asiakkaiden suihkuissa käymisissä on ollut merkittäviä puutteita erityisesti viikoilla 49–52, mutta Espoon seurannan mukaan tilanne on parantunut tämän jälkeen.

Espoon kaupunki on 15.4.2021 aluehallintovirastolle antamassaan lausunnossa todennut, että Attendo Harmaaniityn toiminnassa on ollut puutteita, mutta tilanne on parantunut vuoden 2021 aikana. Espoon kaupungin arvion mukaan Attendo Harmaaniityn toiminta on lausunnon antohetkellä vastannut lain ja sopimuksen mukaisia



vaatimuksia. Espoon kaupunki on toisaalta todennut aikovansa jatkaa Attendo Harmaaniityn toiminnan ja asiakkaiden saaman hoidon ja huolenpidon tehostettua laadun valvontaa toistaiseksi vuonna 2021.

Espoon kaupungilta 13.12.2021 saatujen tietojen mukaan kaupunki on tehnyt ennalta ilmoittamattomat tarkastukset Attendo Harmaaniityyn 14.9.2021 ja 18.10.2021. Tarkastuspöytäkirjojen mukaan 16.8.–5.9.2021 välisenä aikana Attendo Harmaaniityssä välittömän asiakastyön toteutunut henkilöstön mitoituksen suhdeluku on vastannut 0,59 työntekijää asiakasta kohden. Kaikista välittömän asiakastyön työtunneista vakituudessa työsuhteessa olevat ovat tehneet 72 % ja heidän osuutensa on ollut 48 % kaikista välittömään asiakastyöhön osallistuneista. 18 työntekijällä on ollut sosiaali- ja terveydenhuollon tutkinto, joista kolmella sairaanhoitajan tutkinto. Lisäksi on ollut neljä hoiva-avustajaa. Välittömän asiakastyön toteutunut henkilöstön mitoituksen suhdeluku on vastannut 0,65 työntekijää asiakasta kohden 18.10.–7.11.2021 välisenä aikana. Kaikista aikavälin välittömän asiakastyön työtunneista vakituudessa työsuhteessa olevat ovat tehneet 54 % ja heidän osuutensa on ollut 39 % kaikista välittömään asiakastyöhön osallistuneista. 13 työntekijällä on ollut sosiaali- ja terveydenhuollon tutkinto, joista kolmella sairaanhoitajan tutkinto. Lisäksi on ollut viisi hoiva-avustajaa. Edellä mainitulla aikavälillä on ollut yhteensä seitsemän työvuoroa, jolloin on ollut korkeintaan kaksi sosiaali- ja terveydenhuollon tutkinnon suorittanutta henkilöä töissä. Kuudessa yövuorossa on ollut hoiva-avustaja tai opiskelija. Välillisen työn henkilöstön mitoituksen suhdeluku on vaihdellut 0,13–0,17 välillä. Yhteensä 13 työvuorossa ollut puutteita lääkeluvallisten työntekijöiden lukumäärässä suhteessa kaupungin ja palveluntuottajan sopimuksen vähimmäisedellytykseen. Kymmenessä työvuorossa on ollut kaksi lääkeluvallista työntekijää ja kolmessa yksi. Asiakkaita on 4.8.2021 alkaen ollut 38–44. Espoon kaupungin ja palveluntuottajan välisen sopimuksen mukaan työvuoroissa tulee olla vähintään yksi lääkehoidon koulutuksen saanut ja osaamisen osoittanut työntekijä 15 asiakasta kohden. Selvityksen liitteen mukaan lääkehoidon poikkeamia on raportoitu 1–



11/2021 välisenä aikana yhteensä 86 kertaa, joista 68 on liittynyt lääkkeen antamatta jäämiseen, 13 jakovirheeseen, kolme väärään lääkkeeseen tai reseptiin ja kaksi virheelliseen tiedottamiseen.

Espoon kaupunki on tarkastuksellaan 18.10.2021 havainnut puutteita asiakkaiden itsemääräämisoikeutta rajoittavien toimenpiteiden käytännöissä sekä asiakkaan sängynlaitojen ja hygieniahäärin käytön kirjauksissa. Asiakkaalla on ollut lääkärin päätös rajoittamistoimenpiteestä, mutta asiaa ei ole mainittu asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmissa eikä päivittäiskirjauksissa. Lisäksi Espoon kaupunki on havainnut puutteita haavanhoidossa. Asiakkaalla on todettu hoitoa vaativa haava, mutta päivittäiskirjausten perusteella haavaa ei ole hoidettu sairaanhoitajan antamien ohjeiden mukaisesti. Haavanhoito-ohjetta ei ole myöskään päivitetty hoidon alkamisen jälkeen, vaikka päivittäiskirjauksissa haavan on kuvattu menevän huonompaan kuntoon.

Palveluntuottaja on toimittanut Espoon kaupungille 30.11.2021 hoito- ja palvelusuunnitelmien seurannan, jonka mukaan 62 % suunnitelmista on tarkistettu edeltäneen kuuden kuukauden aikana. Palveluntuottajan 1.11.2021 antamien seurantatietojen perusteella Espoon kaupunki on todennut, että 55 % asiakkaista on laihtunut viimeisen puolen vuoden aikana ja viiden asiakkaan painonpudotus on ollut enemmän kuin 5 %. Asiakkaista 45 % on käytössä rikastettu ruokavalio. Espoon kaupunki on todennut havaintojen olevan saman suuntaisia kuin muissa vastaavissa alueensa hoivakodeissa.

Espoon kaupunki on valvontahavaintojen perusteella ottanut Attendo Harmaaniityn tehostettuun valvontaansa uudelleen loppuvuodesta 2021. Valvonnassa on erityisesti tarkistettu paljon apua tarvitsevien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat sekä tutkinnon suorittaneiden ja lääkehoidon osaamisen osoittaneiden työntekijän määrä.

Aluehallintoviraston käytettävissä on ollut Espoon kaupungin valvonnan yhteenveto 8.2.2022. Yhteenvedon mukaan kaupunki on arvioinut, että Attendo Harmaaniityssä on alkuvuonna 2022



pääsääntöisesti ollut riittävä välittömän ja välillisen työn mitoitus. Kaupunki on samalla todennut, että vakituisten työntekijöiden määrä on vähentynyt ja suuri osa työntekijöistä on ollut sijaisia. Kaikissa työvuoroissa on ollut vähintään yksi tutkinnon suorittanut työntekijä ja kaikissa aamu- ja iltavuoroissa on ollut vähintään kaksi lääkeluvallista työntekijää. Espoon kaupunki on arvioinut, että toistuva vähäinen tutkinnon suorittaneiden työntekijöiden määrä ei takaa laadukasta palvelua kaikille asiakkaille. Kaupunki on todennut myös, että Attendo Harmaaniityn toiminnassa kehitettävää on erityisesti asiakkaiden toimintakyvyn tukemisessa, päivittäisessä [asiakas]kirjaamisessa ja haavanhoitojen systemaattisessa toteuttamisessa. Espoon kaupunki on todennut antavansa Attendo Harmaaniitylle reklamaation ja aikovansa olla sijoittamatta uusia asiakkaita toimintayksikköön sekä varmistavansa epäkohtien korjaamisen.

Aluehallintoviraston käytettävissä on ollut Espoon kaupungin 11.2.2022 palveluntuottajalle toimittama reklamaatio. Kaupunki on edellyttänyt palveluntuottajalta korjaavia toimenpiteitä ja viikoittaisia henkilöstötilanteen ja asiakkaiden toimintaa koskevia seurantatietoja sekä erillistä selvitystä liittyen hoito- ja palvelusuunnitelmiin, asiakkaiden ihon kunnon seurannasta ja haavanhoidosta, lääkehoidon kehittämisestä ja koulutussuunnitelmasta.

Aluehallintovirasto on pyytänyt kaupunkia toimittamaan 8.3.2022 mennessä palveluntuottajalta saadut reklamaatioon liittyvät seurantatiedot aluehallintovirastoon ja ilmoittamaan palveluntuottajalle, että aluehallintovirasto käsittelee tietoja valvonta-asian yhteydessä.

Aluehallintovirastoon saapuneen Espoon kaupungin valvonnan yhteenvedon 7.3.2022 mukaan kaupunki on todennut seurantatietojen perusteella, että Attendo Harmaaniityssä toteutunut henkilöstömitoitus 0,64 työntekijää asiakasta kohden on vastannut toiminnalle annetun luvan ja kaupungin solmiman sopimuksen tietoja sekä asiakkaiden palvelutarvetta. Espoon kaupunki on kuitenkin todennut osassa työvuoroista edelleen olleen liian vähän tutkinnon



suorittaneita työntekijöitä. Ajalla 21.–27.2.2022 hoivakodissa on ollut yhteensä viisi työvuoroa, joissa on ollut vain yksi tutkinnon suorittanut työntekijä kerroksessa, jossa on ollut 21–22 asiakasta. Tilanne on heikentynyt edelliseen viikkoon verrattuna. Lisäksi edellä mainitun seurantajakson aikana vain viidessä työvuorossa on ollut sairaanhoitaja. Kaupunki on myös edelleen todennut puutteita olleen asiakkaiden päivittäiskirjausten sisällössä ja laadussa. Seurantahavaintojen mukaan asiakkaita on hoidettu sänkyyn, jossa he ovat olleet useita päiviä ilman kirjattuja perusteluja. Lisäksi kaupunki on havainnut puutteita asiakkaiden haavanhoidon toteutumisessa ja seurannassa. Yhteenvedon liitteenä olevasta palveluntuottajan toimittamasta selvityksestä ilmenee, että kaikille asiakkaille on laadittu hoito- ja palvelusuunnitelma. RAI-arvioinnin ja hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisen välinen aika on monen asiakkaan kohdalla ylittänyt kuukauden.

Aluehallintoviraston käytettävissä on ollut Espoon kaupungin 17.3.2022 tekemän tarkastuksen pöytäkirja ja Espoon kaupungin palveluntuottajalle 29.3.2022 tekemä reklamaatio.

Tarkastuspöytäkirjassa todetaan muun muassa, että kaupunki on seurannut toimintayksikön henkilöstörakennetta tehostetusti 14.2.–13.3.2022 välisellä ajalla. Kaupunki on todennut ajanjaksolla olleen yhteensä 20 työvuoroa, joissa kerroksessa on ollut vain yksi sosiaali- ja terveystieteiden tutkinnon suorittanut työntekijä sekä 34 työvuoroa, joissa työvuorossa on ollut vain yksi lääkeluvallinen työntekijä kerrosta kohden. Seurantajakson aikana ensimmäisen kerroksen ryhmäkodissa sairaanhoitaja ei ole ollut töissä yhdessäkään työvuorossa ja tiimivastaavan työvuorot on kirjattu toisen kerroksen ryhmäkotiin. Kaupungin saamien tietojen mukaan tiimivastaava on kuitenkin paikalla ollessa vastannut molempien kerrosten asiakkaiden sairaanhoidollisesta tarpeesta.



Espoon kaupunki on reklamaatiossaan todennut, että:

- palveluntuottajan toimittama koulutuksen ja osaamisen kehittämissuunnitelma on ollut puutteellinen ajankohtien ja osallistujien lukumäärän osalta,
- asiakkaille laaditut hoito- ja palvelusuunnitelmat eivät ole perustuneet RAI-arviointiin ja uusien asiakkaiden suunnitelmien laatimisessa on ollut viivettä,
- asiakkaille annettu palvelu ei ole aina toteutunut hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden mukaisesti ja asiakkaita on hoidettu vuoteeseen ilman kirjattua syytä,
- asiakkaille annettua hoitoa ja palvelua koskevat päivittäiskirjaukset ovat olleet niukkoja sekä tehtäväkeskeisiä, eikä niiden perusteella ole voinut arvioida asiakkaan aktiviteettia
- lisäksi haavanhoidon toteutumisessa on edelleen ollut puutteita, eikä asiakkaiden ihon kuntoa ole arvioitu systemaattisesti päivittäiskirjausten perusteella ja hoiva-avustaja on toteuttanut haavanhoitoa, vaikka palveluntuottajan antamien tietojen mukaan asiakkaiden haavojen parantuminen on edennyt, hoito-ohjeet on päivitetty asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin ja viety asiakkaiden huoneisiin

Espoon kaupunki on edellyttänyt palveluntuottajalta korjaavia toimenpiteitä välittömästi ja asettanut palveluntuottajalle sopimussakon.

Aluehallintoviraston käytettävissä on ollut Espoon kaupungin 13.4.2022 tekemän tarkastuksen pöytäkirja ja Espoon kaupungin ja palveluntuottajan kokouksen 25.4.2022 yhteenveto. Niissä Espoon kaupunki on todennut, että Attendo Harmaaniityn toiminnassa on tapahtunut jonkin verran parannusta. Puutteita on kuitenkin edelleen ollut henkilökunnan rakenteessa, osaamisessa ja kielitaidossa, asiakkaiden toimintakyvyn tukemisessa, RAI-arviointien hyödyntämisessä hoito- ja palvelusuunnitelmissa sekä lääkehoidon poikkeamien seurannassa. Espoon kaupunki on jatkanut reklamaatiomenettelyään.



Selvitys ja lausunnot

Aluehallintovirastoon 16.11.2021 saapuneen epäkohtailmoituksen ja Espoon kaupungilta 13.12.2021 saatujen tietojen perusteella aluehallintovirasto on 20.12.2021 pyytänyt Espoon kaupunkia antamaan asiassa lausunnon, hankkimaan palveluntuottajalta tarvittavan selvityksen sekä Attendo Harmaaniityn lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin kirjallisen selvityksen toimintayksikössä toteutettavasta lääkehoidosta.

Espoon kaupungin lausunto 28.1.2022

Espoon kaupungin 28.1.2022 päivätyn lausunnon on allekirjoittanut **pitkäaikaishoidon päällikkö Elina Kylmänen.**

Lausunnon mukaan 11.–30.10.2021 välisenä aikana Attendo Harmaaniityssä on ollut työvuoroja, joissa työntekijöiden osaaminen ei ole vastannut asiakkaiden palvelutarvetta.

Ensimmäisen kerroksen kahdessa ryhmäkodissa on ollut yhteensä 25 asiakasta. Kyseisessä kerroksessa:

- iltavuoroissa 14.10.2021 ja 25.–26.10.2021 ei ole ollut yhtään sosiaali- tai terveysalan ammattihenkilöä ja ajalla 19.–23.10.2021 vain yksi sosiaali- tai terveysalan ammattihenkilö (lähihoitaja)
- yövuoroissa 14.10 ja 24.10.2021 asiakkaiden hoidosta on vastannut hoiva-avustaja.

Toisen kerroksen kahdessa ryhmäkodissa on ollut yhteensä 18 asiakasta. Kyseisissä kerroksessa

- aamuvuoroissa 16.–17.10.2021, 23.10.2021 ja 30.–31.10.2021 on ollut yksi sosiaali- tai terveysalan ammattihenkilö
- iltavuoroissa 11.–16.10.2021, 20.–23.10.2021 ja 26.–27.10.2021 ollut yksi sosiaali- tai terveysalan ammattihenkilö
- iltavuorossa 19.10.2021 ei ole ollut yhtään sosiaali- tai terveysalan ammattihenkilöä ja asiakkaiden hoidosta ovat vastanneet hoiva-avustaja ja kaksi opiskelijaa. Alakerran



lähihoitaja (ainoa lähihoitaja koko toimintayksikössä kyseisessä työvuorossa) on vastannut lääkehoidosta.

Toisen kerroksen yöaikaisesta hoidosta on kuudessa työvuorossa vastannut hoiva-avustaja yhdessä lähihoitajaopiskelijan kanssa. Espoon kaupunki ei ole pitänyt lausunnossaan toimintayksikön henkilöstötilannetta hyväksyttävänä. Kaupunki on esittänyt näkemyksensä, että koulutettu hoiva-avustaja voi turvata yövuorossa asiakkaiden riittävän palvelun, mikäli toimintayksikössä on samaan aikaan tutkinnon suorittanut työntekijä, jota voi tarvittaessa konsultoida.

Lausunnon mukaan Espoon kaupunki on ottanut Attendo Harmaaniityn tehostettuun seurantaansa ja yksikön henkilöstörakenteen ja -mitoituksen toteutumista on seurattu vuorokohtaisesti 27.12.2021 alkaen. Sosiaali- ja terveydenhuollon tutkinnon suorittaneen henkilökunnan määrä työvuoroissa on lisääntynyt lokakuuhun [2021] verrattuna, mutta osassa työvuoroja henkilökunnan osaamisessa on edelleen ollut parannettavaa. Espoon kaupunki toteaa koulutetun henkilöstön saatavuuden olevan pääkaupunkiseudulla haastavaa, mitä koronapandemiatilanne on edelleen heikentänyt alkuvuodesta [2022].

Lausunnon mukaan Attendo Harmaaniityssä opiskelijat eivät osallistu lääkehoidon toteuttamiseen ja kaikilla lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvilla on lääkärin allekirjoittama lääkehoitolupa. Attendon Harmaaniityn lääkehoidosta vastaava lääkäri Asma Begum on tarkistanut ja hyväksynyt yksikön lääkehoitosuunnitelman ja allekirjoittaa työntekijöiden lääkehoitoluvat.

Lausunnossa todetaan, että Espoon kaupunki on valvonut tiiviisti Attendo Harmaaniityä sen toiminnan aloituksesta alkaen. Vuosien 2020–2021 aikana Attendo Harmaaniity on ollut ajoittain kaupungin tehostetussa valvonnassa havaittujen laatupuutteiden vuoksi. Lausunnon mukaan palveluntuottaja on korjannut epäkohdat seurannan aikana ja palvelut ovat taas toteutuneet sopimuksen ja lain mukaisesti. Lausunnon mukaan Attendo Harmaaniityn toiminnan



vakiintumista on vaikeuttanut yksikön esimiehen vaihtuminen useita kertoja. Lausunnon antohetkellä Attendo Harmaaniitty on jälleen ollut Espoon kaupungin tehostetussa valvonnassa, johon liittyvän kokonaisarvioinnin kaupunki ilmoitti tekevänsä helmikuun 2022 alussa. Lausunnon mukaan Espoon kaupunki on ollut valmis käyttämään sopimuksen mukaisia toimenpiteitä palvelun laadun varmistamiseksi eikä ole toistaiseksi aikonut sijoittaa uusia asiakkaita Attendo Harmaaniittyyn. Lausunnon mukaan asiakas- ja omaistyytyväisyyskyselyjen sekä palautteiden perusteella Attendo Harmaaniityn palvelu arvioidaan kohtalaisen hyväksi.

Lausunnon liitteenä on toimitettu Espoon kaupungin Attendo Harmaaniittyyn tekemän tarkastuksen 29.12.2021 pöytäkirja. Tarkastushetkellä toimintayksikössä on ollut yhteensä 44 asiakasta, jotka kaikki ovat Espoon kaupungin asiakkaita. Tarkastuksella on havaittu, että toimintayksikön omavalvontasuunnitelmaa ei ole päivitetty sen hetkisen johtajan toimesta. Tarkastuksen aikana osa asiakkaista ovat viettäneet aikaa yhteisissä tiloissa. Useampi asiakas on ollut omassa huoneessaan, jossa osa asiakkaista on istunut pimeässä. Tarkastuspäivänä aamuvuorossa on ollut kymmenen työntekijää, joista kuusi on ollut sosiaali- ja terveydenhuollon tutkinnon suorittaneita. Iltavuoroon oli tulossa kahdeksan työntekijää, joista sosiaali- ja terveydenhuollon tutkinnon suorittaneita on ollut viisi. Tarkastuksella on tarkasteltu työvuoroja kahdelta aikaisemmalta päivältä. Työvuorosuunnitelman mukaan aamu- ja iltavuoroissa on Espoon arvion mukaan ollut riittävä määrä (4-5) sosiaali- ja terveydenhuollon tutkinnon suorittaneita työntekijöitä. Yksikössä on vakituisessa työsuhteessa kolme (3) sairaanhoitajaa, 11 lähihoitajaa ja kaksi (2) hoiva-avustajaa. Pöytäkirjan mukaan henkilökunta on kertonut, että ajoittain yksikössä on ollut työvuoroja, jolloin kerroksessa on vain yksi sosiaali- ja terveydenhuollon tutkinnon suorittanut työntekijä yksin opiskelijoiden ja hoiva-avustajien kanssa. Tarkastaja on tehnyt saman havainnon tarkasteltaessa yksikön aikaisempaa työvuorototeumaa. Pöytäkirjan mukaan tarkastuspäivän työvuoroissa on ollut riittävä määrä lääkehoidon koulutuksen saaneita ja osaamisen osoittaneita työntekijöitä. Kahden edeltävän päivän osalta



lukumäärä on ollut puutteellinen, kun 44 asiakasta kohden on ollut vain kaksi lääkehoitoluvallista työntekijää iltavuorossa.

Ravitsemuksen osalta on pöytäkirjan mukaan tarkastajalle syntynyt vaikutelma, ettei yksikössä ole ollut selkeää ravitsemusohjetta olemassa. Kaikilla työntekijöillä ei ole ollut tiedossa kuka päättää asiakkaan tehostetusta ruokavaliosta tai kenen vastuulla on seurata asiakkaiden painossa tapahtuvia muutoksia. Henkilökunnalle on kuitenkin ollut selvää, että asiakkaiden paino tulee mitata kerran kuukaudessa.

Pöytäkirjan mukaan tarkastajalle on syntynyt vaikutelma, että yksikön haavanhoitokäytännöistä ei ole ollut selvää ohjeistusta ja että käytännöt ovat vaihdelleet. Havaintojen mukaan osa asiakkaiden haavanhoito-ohjeista löytyvät asiakashuoneista ja osan ohjeet kirjataan ainoastaan asiakastietojärjestelmään. Osa henkilökunnasta on tarkastuksella kertonut, että haavoja hoitaa ainoastaan sairaanhoitaja ja lähihoitajat ja osa on ollut sitä mieltä, että myös hoiva-avustajat osallistuvat haavanhoitoihin.

Lausunnon liitteeksi **lääkäri Asma Begum** on antanut oman kirjallisen 24.1.2022 päivätyn selvityksensä toimintayksikön lääkehoidosta. Begumin mukaan toimintayksikön lääkehoitoluvat ovat strukturoituja ja lääkehoitosuunnitelman mukaisia. Begum kertoo olevansa yllättynyt runsaasta lääkehoidon poikkeamien määrästä, sillä hänelle on ilmoitettu vain yksittäisiä, eikä hän ole kokenut niitä olevan määrällisesti enempää kuin muissa yksiköissä. Begum muistaa selkeästi kiinnittäneensä kahdesti huomiota poikkeaviin lääkehoitotapahtumiin, jolloin hän on keskustellut asiasta lääkehoitovastaavan kanssa. Keskustelun seurauksena hänen on annettu ymmärtää, että tapahtumia arvioidaan esihenkilöiden/työnantajan toimesta ja, että tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään.

Lausunnon liitteenä Espoon kaupunki on toimittanut myös toimintaohjeensa "Asiakkaiden palvelujen turvaaminen, kun



tehostetun palveluasumisen hoivakodin toiminnassa on vakavia puutteita”.

Palveluntuottajan selvitys 11.1.2022

Palveluntuottajan selvityksen on antanut **Attendo Oy:n liikkuva johtaja Sari Blomqvist 11.1.2022**. Selvitys ei ole sisältänyt aluehallintoviraston pyytämää Attendo Harmaaniityn vastuuhenkilön kirjallista selvitystä.

Selvityksen mukaan palveluntuottaja pyrkii työvuorojen suunnitteluvaiheessa jakaman henkilökuntaa tasaisesti siten, että joka vuorossa on riittävästi lääkevastaavia, koulutuksen saaneita hoitajia, hoiva-avustajia ja avustavaa henkilökuntaa. Selvityksen mukaan suurin mitoitus on aamuvuoroissa arkisin, jolloin pääsääntöisesti tapahtuvat asukkaiden suihkutukset, saunottamiset ja esimerkiksi hammaslääkäri- ja muut käynnit yksikön ulkopuolella. Nämä asiat huomioidaan työvuoroja suunniteltaessa.

Palveluntuottaja kertoo seuraavansa henkilöstömitoitusta päivittäin ja kertoo sen toteutuneen 11.–31.10.2021 välisenä aikana vastaten keskimääräisesti viikkokohtaisesti 0,63, 0,66 ja 0,595 työntekijää asiakasta kohden. Ajanjakson viimeiselle viikolle on osunut kuusi henkilöstön äkillistä poissaoloa, jotka ovat jatkuneet yli kaksi päivää ja yhden vakituisen lähihoitajan työsuhteen päätyminen, eikä kaikkia työvuoroja ole saatu täytettyä. Selvityksen mukaan vuorokausikohtaiset eroavaisuudet henkilöstömitoituksessa johtuvat muun muassa siitä, että hoitohenkilöstön tarve on suurempi arkisin kuin viikonloppuisin ja uusilla työntekijöillä on aina 1–2 palkallista perehdytyspäivää, mikä nostaa joidenkin päivien mitoitusta. Näin on käynyt muun muassa 18.10.2021, jolloin samaan aikaan on ollut kolme perehdytettävää työntekijää. Selvityksen liitteenä olleen 11.–31.10.2021 välistä aikaa koskevan vuorokausikohtaisen mitoitustietokannan mukaan 18.10.2021 välittömän asiakastyön toteutuneen mitoituksen suhdeluku on vastannut ensimmäisessä kerroksessa 0,64 ja toisessa kerroksessa 0,92 työntekijää asiakasta kohden. Mitoitustietokannan mukaan välittömän asiakastyön



toteutuneen mitoituksen suhdeluku on edellä mainitulla aikavälillä ollut ensimmäisessä kerroksessa keskimäärin 0,62 työntekijää asiakasta kohden ja toisessa kerroksessa 0,63 työntekijää asiakasta kohden. Ensimmäisessä kerroksessa on mitoitus vaihdellut aikavälin aikana välillä 0,51–0,76 työntekijää asiakasta kohden ja toisessa kerroksessa välillä 0,48–0,92 työntekijää asiakasta kohden. Koko toimintayksikköä koskevan tiedon mukaan välittömän asiakastyön toteutuneen mitoituksen suhdeluku on alittanut 0,6 mitoituksen yhteensä kahdeksana päivänä, joista kuusi on ollut viikonloppupäiviä. Ensimmäisessä kerroksessa 0,6 mitoitus on alittanut yhteensä yhdeksänä päivänä ja toisessa kerroksessa yhteensä kymmenenä päivänä. Ajanjakson aikana on ollut yhteensä 11 työvuoroa, joissa koko toimintayksikössä on ollut korkeintaan yksi sosiaali- tai terveydenhuollon koulutuksen suorittanut työntekijä. Kyseisistä työvuoroista yhdeksän on ollut yövuoroja.

Selvityksen mukaan Attendo Harmaaniityssä on arkisin siistijä ja hoitoapulainen kummassakin kerroksessa. Hoitoapulaisten tehtäviin kuuluu ruokahuoltoon liittyvät tehtävät ja asiakkaiden kanssa seurustelu työn ohessa sekä asiakkaiden kanssa ulkoilu. Siistijät vastaavat asiakashuoneiden ja yleisten tilojen siivoamisesta sekä pyykkihuollosta arkisin. Yksikössä on valmistuskeittiö.

Palveluntuottajan näkemyksen mukaan Attendo Harmaaniityn henkilökuntarakenteella varmistetaan, että asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelun ja henkilöstöllä on mahdollisuus työskennellä koulutustaan vastaavissa tehtävissä. Selvityksen mukaan työvuorosuunnitteluvaiheessa varmistetaan työvuorojen riittävä määrä lääkeluvallisia työntekijöitä. Siinä on palveluntuottajan mukaan ollut ajoittaista haastetta äkillisistä poissaoloista ja henkilöstön vaihtuvuudesta johtuen. Kyseissä tilanteissa on varmistettu lääkeluvallisten riittäminen koko toimintayksikön tasolla. Tilanteen niin vaatiessa on työvuoroihin lisätty henkilöstöä, jotta lääkeluvalliselle työntekijälle on turvattu työrauha lääkkeiden jaon ajaksi.



Selvityksen mukaan yksikön sairaanhoitajat suunnittelevat yhdessä lääkärin tai Espoon kaupungin haavanhoitajan kanssa asiakkaille sopivat haavanhoidot, etenkin jos haava on haasteellinen. Haavanhoitotiedot viedään asiakastietojärjestelmään sekä asiakkaan huoneeseen (kaapin oven sisäpuolelle), josta ne ovat varmistettavissa.

Selvityksen mukaan yksikön sairaanhoitajat käyvät läpi haavanhoidon henkilökunnan kanssa, seuraavat haavanhoidon toteutumista ja haavan parantumista. Mikäli haavanhoito ei toteudu suunnitelman mukaan, tulee asia harkita uudelleen ja keskustella tarvittaessa vastuuhenkilön kanssa. Tilanteessa on pohdittava, onko henkilökunnalla riittävä osaaminen, onko ohjeistus ja perehdytys riittävä ja selkeä, onko raportointi ollut riittävää ja onko annettuja ohjeita noudatettu.

Henkilöstöluettelon mukaan 11.–31.10.2021 välisellä ajalla toimintayksikössä on ollut yhteensä 55 työntekijää, joista 23 on ollut vakituksessa työsuhteessa. Työntekijöistä 48 on toteuttanut välitöntä asiakastyötä ja 24 työntekijällä on ollut vähintään sosiaali- tai terveydenhuollon perustutkinto, ja viidellä on ollut hoiva-avustajan koulutus. Muut välittömään asiakastyöhön osallistuneet ovat olleet muun muassa lähi- tai sairaanhoitajaopiskelijoita. Välittömään asiakastyöhön on ilmoitettu resurssina kokonaisuudessaan sairaanhoitaja, joka toimintayksikön lupa- ja rekisteritietojen mukaan kuitenkin 1.10.2021 alkaen on toiminut vastuuhenkilönä. Edellä mainitun luettelon ja myös 17.12.2021 henkilöstöluettelon mukaan tiiminvetäjänä toimivan lähihoitajan työajasta 50 % on kohdentunut välilliseen työhön. Mitoituslaskelman mukaan 11.–31.10.2021 välisenä aikana välittömän asiakastyön työtunneista on 24 % hoiva-avustajien ja 17 % lähi- tai sairaanhoitajaopiskelijoiden tekemiä.

Selvityksen liitteenä on ollut selvityksen antohetkellä asuvien asiakkaiden toimintakyvyn RAI-arviointeja koskeva yhteenveto sekä toimintayksikön RAI-palauteraportti 2021. Palauteraportin mukaan Attendo Harmaaniityssä on vuoden 2021 aikana muun muassa muistisairaiden ja käytösoireisten asiakkaiden osuus kasvanut,



kuntoutumiseen runsaasti voimavaroja omaavien asiakkaiden osuus on laskenut ja asiakkaiden hoidon kustannuspaino on noussut. Palauteraportin tietojen mukaan aliravitsemusriskissä olevien ja edelleen laihtuvien asiakkaiden osuus on noussut. Monia lääkkeitä käyttävien asiakkaiden lukumäärä on noussut. Myös uni- ja antipsykoottisten lääkkeiden käyttö, psykoosilääkkeiden käyttö ilman psykoosioireita, masennuslääkkeiden käyttö, psykoosilääkkeiden käyttö on toimintayksikössä valtakunnallisiin vertailutietoihin nähden koholla. Lisäksi painehaavat ja suun kipuun liittyvät tilanteet ovat toimintayksikössä lisääntyneet.

Aluehallintoviraston tarkastus 21.2.2022

Aluehallintovirasto on 21.2.2022 tehnyt ennalta ilmoittamattoman tarkastuksen Attendo Harmaaniittyyyn yhdessä Espoon kaupungin edustajan kanssa. Aluehallintovirasto on antanut tarkastuksesta pöytäkirjan 24.3.2022, joka on toimitettu palveluntuottajalle.

Tarkastuksella saatujen tietojen mukaan työvuorokohtaisen henkilöstöresursoinnin riittävyyteen vaikuttavat työvuorossa olevat työntekijät ja heidän osaamistaustansa, työntekijöiden sitoutuminen sovittuihin toimintakäytäntöihin ja työtehtävien suorittamiseen ja perehtyneisyys toimintayksikköön ja sen asiakkaiden palvelutarpeisiin. Henkilöstön työvuorokohtaiseen riittävyyteen on vaikuttanut myös lääkehoidon toteuttamiseen oikeuttavien lupien suorittamistilanne, kun kaikilla työntekijöillä ei ole ollut oikeutta toteuttaa lääkehoitoa toimintayksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoitoluvallisia työntekijöitä on ollut työvuoroissa ajoittain riittämättömästi, mikä on johtanut tilanteisiin, joissa yksi työntekijä on vastannut koko toimintayksikön lääkehoidon toteuttamisesta työvuorossa. Saatujen tietojen mukaan työvuorot suunnitellaan kaavamaisesti siten, että arkisin aamuvuorossa on yhteensä kymmenen hoitajaa (joista yksi on tiiminvetäjänä toimiva sairaanhoitaja), iltavuorossa kahdeksan hoitajaa ja viikonloppuisin aamu- ja iltavuorossa on kahdeksan hoitajaa. Yövuoroissa on kaksi hoitajaa, yksi kerrosta kohden. Yöaikaiset hoito- tai asiakastilanteet, joissa tarvitaan kaksi työntekijää ovat johtaneet siihen, että



työntekijä on joutunut jättämään kokonaisen kerroksen asiakkaat ilman henkilöstön läsnäoloa ja valvontaa.

Tarkastuksella saatujen tietojen perusteella henkilöstön osaamisessa on ollut puutteita muun muassa liittyen hoito- ja palvelusuunnitelmien laatimiseen ja suunnitelman merkityksen tunnistamiseen asiakkaan yksilöllisen hoidon ja palvelun toteuttamisessa, hoidon ja palvelun päivittäiskirjauksien tekemiseen, asiakkaiden toimintakykyä arvioivan RAI-arvion tekemiseen ja haavanhoitoon. Osalla työvuorossa olleilla on ollut puutteellinen suomen kielen taito. Se on haitannut heidän kommunikointiaan asiakkaiden kanssa ja selviytymistä suullisissa ja kirjallisissa tehtävissä.

Tarkastuksella saatujen tietojen mukaan Attendo Harmaaniityssä asuvien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat eivät kaikilta osin ole vastanneet toimintayksikön ohjeita suunnitelmien laatimisesta ja ajantasaisuudesta eikä niiden laatimisessa ole aina hyödynnetty asiakkaan yksilöllistä toimintakykyä ja avun tarvetta kuvaavia RAI-arvioinnin tuloksia. Tarkastuksella saatujen tietojen mukaan asiakkaiden palvelut eivät kaikilta osin toteudu hoito- ja palvelusuunnitelmassa suunnitellulla tavalla.

Tarkastuksella saatujen tietojen mukaan hyvän ja laadukkaan palvelun ja tasalaatuisen toiminnan toteutumista on haitannut henkilöstön vaihtuvuuden lisäksi toimintayksikön vastuuhenkilön toistuva vaihtuminen sekä epäselvyys vastuuhenkilöjärjestelyissä etenkin syksyn 2021 aikana. Uusi työntekijä on aloittanut toimintayksikön johtajana ja vastuuhenkilönä 2.2.2022. Tarkastuksella on jäänyt epäselväksi missä määrin vastuuhenkilö on saanut perehdytystä Attendo Harmaaniityn toimintaan. Vastuuhenkilölle itselleen ja tiimivetäjälle on ollut epäselvää kuka sijaistaa vastuuhenkilöä tarvittaessa. Vastuuhenkilön tehtäviä on osittain delegoitu muun muassa tiimivetäjille, joilla ei kuitenkaan ole ollut työnjohto-oikeutta.



Asianosaisen kuuleminen

Aluehallintovirasto on arvioinut käytettävissä olevien ja tarkastuksella saatujen selvitysten perusteella, että asiakasturvallisuus on voinut vaarantua Attendo Harmaaniityssä. Asiassa on siitä syystä tullut harkittavaksi määräyksen antaminen. Palveluntuottajalle on 24.3.2022 päivätyllä kirjeellä varattu hallintolain (434/2003) 34 §:n mukainen tilaisuus tulla asiassa kuulluksi ja antaa kirjallinen selitys. Samalla aluehallintovirasto on varannut Attendo 247 Oy:lle mahdollisuuden lausua mielipiteensä asiasta ja mahdollisesti annettavasta seuraamuksesta.

Palveluntuottajan selitys

Palveluntuottajan selitys on päivätty 11.4.2022 ja merkitty aluehallintovirastoon saapuneeksi 14.4.2022. Selityksen on antanut **hoivakodin johtaja Sari Blomqvist**.

Selityksen mukaan Attendo Harmaaniityn henkilöstötilanne on ollut haasteellinen loppuvuonna 2021 ja sen jälkeen kehittynyt parempaan suuntaan koulutetun henkilöstön määrän osalta erityisesti maaliskuuhuhtikuussa 2022. Lokakuun 2021–huhtikuun 2022 välisenä aikana kymmenen sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöä on aloittanut työsuhteensa Attendo Harmaaniityssä. Sen lisäksi yhteensä kolme työntekijää on ollut valmistumassa ja yksi mahdollisesti tulossa toukokuussa organisaation sisäisellä siirrolla. Samaan aikaan yhteensä viiden työntekijän työsuhde on päättynyt. Selityksen antohetkellä toimintayksikössä on ollut 43 asiakasta ja yhteensä 31,5 työntekijää, joista yksi johtaja, kolme sairaanhoitajaa, 17 lähihoitajaa, yksi geronomi, 0,5 fysioterapeuttia, neljä hoivaavustajaa ja viisi oppisopimusopiskelijaa (joista kaksi valmistumassa 4/2022 ja kolmella suoritettuna kaksi kolmasosaa opinnoistaan).

Selityksen mukaan puutostyövuoroihin pyritään aina järjestämään sijainen. Välittömän asiakastyön henkilöstömitoitus on toteutunut keskimäärin tammikuussa vastaten 0,604, helmikuussa 0,696 ja maaliskuussa 0,646 työntekijää asiakasta kohden. Samaan aikaan välillisen työn henkilöstömitoitus on toteutunut vastaten 0,101–0,113



työntekijää asiakasta kohden. Välittömän asiakastyön henkilöstöä on vahvistettu myös lähihoitajaopiskelijoilla, jotka ovat suorittaneet kaksi kolmasosaa opinnoistaan.

Selityksen mukaan palveluntuottaja järjestää henkilöstölle kielikoulutusta. Attendo Harmaaniitystä siihen on selityksen antohetkellä osallistunut yksi työntekijä ja seuraavaan koulutukseen on osallistumassa kaksi vakituista työntekijää. Lisäksi kaksi muuta helmikuussa aloittanutta työntekijää opiskelevat muutoin ja saavat siten kielellistä vahvistusta.

Selityksen mukaan henkilöstön muuta osaamista on vahvistettu muun muassa tiimivetäjälle järjestetyllä haavahoitokoulutuksella helmikuussa 2022, kymmenelle työntekijälle järjestettävällä haavahoitokoulutuksella huhtikuussa 2022, kirjaamiskoulutuksella maaliskuussa, maaliskuussa 2022 järjestetyllä ja kevään aikaan lisää järjestettävällä RAI-koulutuksella, kevään aikana järjestettävällä saattohoitokoulutuksella ja huhti-toukokuussa järjestettävällä muistisairaalan Hyvän hoidon perusta-koulutuksella (Ymmärtävä vuorovaikutus).

Selityksen mukaan RAI-arvioinnin ja hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuuden hallintaa tuetaan Attendo Harmaaniityssä erillisellä Excel-taulukolla. Siinä on nähtävissä milloin arviointi ja suunnitelma on päivitettävä, minkä lisäksi päivitys tehdään asiakkaan voimien muutosten yhteydessä. Selityksen mukaan tuntityöntekijöiden hoitaessa eri mittaisia sijaisuuksia, ajantasaisuuden ylläpito on ajoittain ollut haasteellista. Selityksen mukaan suunnitelmat on selityksen antohetkellä tehty ja päivittämiseen on varattu aikaa. Selityksen mukaan 22 asiakkaan suunnitelmat päivitetään huhtikuun aikana vastaamaan viimeisimmän RAI-arvioinnin tuloksia.

Selityksen mukaan 3.2.2022 Attendo Harmaaniityn vastuuhenkilönä aloittanut Leni Lehtovaara on irtisanoutunut 1.4.2022. Uudeksi vastuuhenkilöksi on ilmoitettu Suvi Liimatainen, joka on toiminut organisaation sisällä Attendo Sepänrinteen vastuuhenkilönä.



Vastuuhenkilöä sijaistaa akuuteissa tapauksissa alueen liikkuvat johtajat tai yksikön tiiminvetäjä, aluepäällikön tukemana.

Aluehallintoviraston ratkaisu ja perustelut

Ratkaisu

Aluehallintovirasto määrää Attendo 247 Oy:n:

- huolehtimaan, että Attendo Harmaaniityn asiakkaiden palvelut toteutuvat hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti viimeistään 15.7.2022
- arvioimaan hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisten palvelujen toteutumista asiakaskohtaisesti viimeistään 31.8.2022 ja uudelleen viimeistään 31.10.2022
- tarkistamaan Attendo Harmaaniityn asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat viimeistään 31.10.2022, mikäli asiakkaiden yksilöllisestä palvelutarpeesta tai tilanteesta ei muuta aiemmin johdu.

Määräystä on kokonaisuudessaan noudatettava yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 22 §:ssä tarkoitetun toiminnan keskeyttämisen uhalla.

Attendo 247 Oy:n on viimeistään 8.11.2022 annettava aluehallintovirastolle kirjallinen selvitys toimenpiteistään määräysten toteuttamisesta. Selvityksestä on käytävä ilmi:

- asiakaskohtaisen arvioinnin johtopäätökset
- toimenpiteet, joihin Attendo Harmaaniityssä on ryhdytty, jotta on voitu varmistua, että asiakkaiden palvelut toteutuvat hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti
- miten hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittäminen on toteutunut
- miten Attendo 247 Oy aikoo 1.11.2022 alkaen varmistaa ja seurata, että Attendo Harmaaniityn asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat ajantasaisia ja että



asiakkaiden palvelut toteutuvat asiakkaiden yksilöllisten hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti.

Aluehallintovirasto määrää Attendo 247 Oy:n ryhtymään välittömästi toimenpiteisiin sen varmistamiseksi, että Attendo Harmaaniityn välittömän asiakastyön henkilöstö täyttää viimeistään 31.7.2022 seuraavat edellytykset:

- **jokaisessa työvuorossa vähintään kaksi kolmesta työntekijästä on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä ja korkeintaan yksi työntekijä kolmesta on vanhuspalvelulain 3 a §:n 1 momentin 11–12 kohdassa tarkoitettu työntekijä tai 3 a §:n 2 momentissa tarkoitettu opiskelija**
- **jokaisessa yövuorossa on vähintään kolme työntekijää silloin kun toimintayksikössä on asiakkaita kahdessa kerroksessa**
- **jokaisessa työvuorossa on toimintayksikön kerrosta kohden vähintään yksi työntekijä, jonka lääkehoidon osaaminen on varmistettu, jollei asiakkaiden määrä ja palvelutarve edellytä suurempaa määrää**

Määräystä on kokonaisuudessaan noudatettava yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 22 §:ssä tarkoitetun toiminnan keskeyttämisen uhalla.

Attendo 247 Oy:n on viimeistään 8.11.2022 annettava kirjallinen selvitys toimenpiteistään aluehallintovirastolle määräysten toteuttamisesta. Selvityksestä on käytävä ilmi mihin toimenpiteisiin Attendo 247 Oy on ryhtynyt määräyksen toimeenpanemiseksi.

Aluehallintovirasto määrää Attendo 247 Oy:n varmistamaan viimeistään 31.8.2022, että Attendo Harmaaniityssä on kaikissa tilanteissa nimetty vastuuhenkilö, joka tosiasiallisesti työskentelee Attendo Harmaaniityssä.



Määräystä on noudatettava yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 22 §:ssä tarkoitetun toiminnan keskeyttämisen uhalla.

Attendo 247 Oy:n on viimeistään 8.11.2022 annettava aluehallintovirastolle kirjallinen selvitys toimenpiteistään määräyksen johdosta.

Aluehallintovirasto antaa Attendo 247 Oy:lle huomautuksen siitä, että Attendo Harmaaniityssä ei ole varmistettu kaikkina aikoina asiakkaiden palvelutarvetta vastaavan välittömän asiakastyön henkilöstön riittävä määrä eikä toteutettu välittömän asiakastyön resurssia siten, kuin palveluntuottaja on selityksessään 4.8.2021 valvontaviranomaiselle ilmoittanut tekevänsä.

Aluehallintovirasto antaa Attendo 247 Oy:lle huomautuksen siitä, että Attendo Harmaaniityssä ei kaikkina aikoina ole varmistettu asiakkaiden palvelutarvetta vastaavasta välittömän asiakastyön henkilöstön sairaanhoidollisesta osaamisesta.

Aluehallintovirasto kiinnittää Attendo 247 Oy:n huomiota työnantajan vastuuseen huolehtia siitä, että toimintayksikön henkilöstöllä on tehtäviinsä nähden riittävä kielitaito ja ammatillinen osaaminen. Työnantajan tulee varmistaa työntekijäkohtaisesti, että jokaisella työntekijällä on mahdollisuus saada lisä- ja täydennyskoulutusta tehtäviensä asianmukaiseksi suorittamiseksi.

Perustelut

Suomen perustuslain (731/1999) 19 §:n mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Lailla taataan jokaiselle oikeus perustoimeentulon turvaan työttömyyden, sairauden, työkyvyttömyyden ja vanhuuden aikana sekä lapsen



syntymän ja huoltajan menetyksen perusteella. Julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä. Julkisen vallan on myös tuettava perheen ja muiden lapsen huolenpidosta vastaavien mahdollisuuksia turvata lapsen hyvinvointi ja yksilöllinen kasvu. Julkisen vallan tehtävänä on edistää jokaisen oikeutta asuntoon ja tukea asumisen omatoimista järjestämistä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 21 §:n 1 momentin mukaan asumispalveluja järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä. Kotiin annettavat palvelut ovat ensisijaisia suhteessa palveluihin, jotka edellyttävät muuttamista ja sisältävät sekä asumisen että palvelut. Tilapäistä asumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat lyhytaikaista, kiireellistä apua.

Samana pykälän 3–5 momenttien mukaan palveluasumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat soveltuvan asunnon sekä hoitoa ja huolenpitoa. Tehostettua palveluasumista järjestetään henkilöille, joilla hoidon ja huolenpidon tarve on ympärivuorokautista. Palveluasumisella tarkoitetaan palveluasunnossa järjestettävää asumista ja palveluja. Palveluihin sisältyvät asiakkaan tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut. Tehostetussa palveluasumisessa palveluja järjestetään asiakkaan tarpeen mukaisesti ympärivuorokautisesti. Asumispalveluja toteutettaessa on huolehdittava siitä, että henkilön yksityisyyttä ja oikeutta osallistumiseen kunnioitetaan ja hän saa tarpeenmukaiset kuntoutus- ja terveydenhuollon palvelut.

Palvelun sisältö ja laatu

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000, jäljempänä asiakaslaki) 4 § 1 ja 2 momenttien mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan

hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata, sekä siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.

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

Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) 5 § 1 ja 2 momenttien mukaan yksityisten sosiaalipalvelujen on perustuttava sopimukseen tai kunnan tekemään hallintopäätökseen sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:n mukaisesti laadittuun palvelu-, hoito-, huolto- tai kuntoutussuunnitelmaan taikka muuhun vastaavaan suunnitelmaan. Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaja vastaa siitä, että lainkohdan 1 momentissa tarkoitetun sopimuksen, hallintopäätöksen ja suunnitelman perusteella asiakkaalle järjestettävä palvelukokonaisuus täyttää sille asetetut vaatimukset.

Asiakaslain 7 §:n mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa sekä 9 ja 10 §:ssä tarkoitetuissa tapauksissa asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa taikka asiakkaan ja hänen omaisensa tai muun läheisensä kanssa. Suunnitelman sisällöstä ja asiaan osallisista on lisäksi voimassa, mitä niistä erikseen säädetään.

Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain (980/2012, jäljempänä vanhuspalvelulaki) 19 §:n mukaan iäkkäälle henkilölle tarjottavien sosiaali- ja terveyspalvelujen on oltava laadukkaita ja niiden on turvattava hänelle hyvä hoito ja huolenpito. Lain 14 § 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.

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain (254/2015) 4 §:n mukaan sosiaalihuollon ammattihenkilöt sekä muu asiakastyöhön osallistuva henkilöstö ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne 5 §:n mukaisesti. Velvollisuus kirjata asiakastiedot alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Tieto asiakkuuden päättymisestä on kirjattava asiakasasiakirjaan. Kirjaukset on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Edellä mainitun lain 17 §:n mukaan asiakaskertomusasiakirjaan kirjataan asiakkaan saaman tuen tai palvelun ajankohta, kuvaus sosiaalihuollon asiakkaan tilanteesta, kaikki asiakkaaseen tai asiakkuuteen liittyvät tapahtumat, joissa asiakkaan asiaa on käsitelty, sekä tieto siitä, ketkä ovat osallistuneet asian käsittelyyn, asiakkuuden alkamisen ja päättymisen ajankohdat sekä asiakkuuden päättymisen peruste.

Sosiaali- ja terveysministeriön potilasasiakirjoista antaman asetuksen (298/2009) 7 §:n 1 momentin mukaan potilasasiakirjoihin tulee merkitä potilaan hyvän hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset sekä laajuudeltaan riittävät tiedot. Merkintöjen tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä ja niitä tehtäessä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä. Potilasasiakirjamerkinnöistä tulee ilmetä tietojen lähde, jos tieto ei perustu ammattihenkilön omiin tutkimushavaintoihin tai jos potilasasiakirjoihin merkitään muita kuin potilasta itseään koskevia tietoja.



Saman asetuksen 12 §:n 1 ja 2 momentin mukaan potilasasiakirjoihin tehtävistä merkinnöistä tulee riittävässä laajuudessa käydä ilmi taudinmäärityksen, valitun hoidon ja tehtyjen hoitoratkaisujen perusteet. Vaikutuksiltaan ja riskeiltään erilaisten tutkimus- ja hoitomenetelmien valinnasta tulee tehdä merkinnät, joista ilmenee, millaisin perustein valittuun menetelmään on päädytty. Jokaisen toimenpiteen peruste tulee määritellä selkeästi potilasasiakirjoissa. Potilasasiakirjoihin tehtävistä merkinnöistä tulee käydä ilmi, miten hoito on toteutettu, onko hoidon aikana ilmennyt jotakin erityistä ja millaisia hoitoa koskevia ratkaisuja sen kuluessa on tehty. Hoitoon osallistuneet on tarvittaessa kyettävä selvittämään.

Aluehallintovirasto on Attendo Harmaaniityn toimintaa koskevassa päätöksessä 1.11.2021 antanut Attendo 247 Oy:lle huomautuksen siitä, että Attendo Harmaaniityssä annettu palvelu ei ole kaikkina aikoina vastannut sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta hyvään ja laadukkaaseen palveluun. Päätöstä edeltäneiden selvitysten perustella puutteita on ollut asiakkaille laadituissa hoito- ja palvelusuunnitelmissa ja niiden ajantasaisuudessa, RAI-arviointien tekemisessä, ravitsemuksen, ihon ja suun hoidon seurannassa ja asiakkaiden hoidon ja palvelun päivittäiskirjaamisessa.

Espoon kaupunki on todennut haasteita ja puutteita Attendo Harmaaniityn toiminnassa jo vuonna 2018 ja useamman kerran sen jälkeen. Espoon kaupungin toteamat puutteet ovat liittyneet henkilöstömitoitukseen, turvallisen lääkehoidon toteutumiseen, hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuuteen ja laatuun, palvelun yksilölliseen toteutumiseen, haavanhoidon laatuun, ravitsemuksesta huolehtimiseen ja henkilöstön riittävyteen ja osaamiseen. Attendo Harmaaniity on ajoittain kaupungin tehostetussa valvonnassa havaittujen laatupuutteiden vuoksi vuosien 2020–2021 aikana ja uudelleen loppuvuodesta 2021 alkaen. Espoon kaupunki on toisaalta todennut, että palveluntuottaja on ajoittain korjannut todetut laatu puutteet ja toisaalta, että puutteet ovat toistuneet useamman kerran ja olleet ajoittain pitkäkestoisia.



Espoon kaupungin antamien selvitysten mukaan useampi palvelun laatuun liittyvä puute, ongelma tai epäkohta on edelleen ollut ajankohtainen Attendo Harmaaniityssä vuonna 2022. Espoon kaupungilta saatujen selvitysten mukaan toimintayksikössä on edelleen maaliskuussa 2022 ollut puutteita asiakkaille laadituissa hoito- ja palvelusuunnitelmissa. Puutteet ovat liittyneet siihen, että hoito- ja palvelusuunnitelmat eivät ole perustuneet ajantasaiseen RAI-arvioinnin tietoihin ja uusien asiakkaiden suunnitelmien laatimisessa on ollut viivettä. Espoon kaupunki on toistuvasti aiemmin ja jälleen maaliskuussa 2022 todennut puutteita asiakkaiden haavanhoitojen systemaattisessa toteuttamisessa sekä asiakkaiden ihon kunnon seurannassa. Espoon kaupunki on todennut edelleen vuonna 2022 tekemiensä valvontahavaintojensa perusteella, että asiakkaille toteutettu hoito ja palvelu ei kaikilta osin ole vastannut asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien tavoitteita eikä päivittäiskirjauksista ole ilmennyt perusteluja suunnitelmista poikkeamiselle.

Myös aluehallintovirasto on tarkastuksellaan 21.2.2022 havainnut puutteita muun muassa hoito- ja palvelusuunnitelmien laatimisessa sekä suunnitelman merkityksen tunnistamisessa asiakkaan yksilöllisen hoidon ja palvelun toteuttamisessa. Puutteita on ollut myös RAI-arviointien tekemisessä ja osaamisessa, hoidon ja palvelun päivittäiskirjausten tekemisessä sekä asiakasasiakirjojen ja yksilöllisen palvelun arvioimisen ja suunnittelun ajantasaisuudessa. Tarkastuksella saatujen tietojen mukaan Attendo Harmaaniityssä asuvien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat eivät kaikilta osin ole vastanneet toimintayksikön ohjeita suunnitelmien laatimisesta ja ajantasaisuudesta eikä niiden laatimisessa ole aina hyödynnetty asiakkaan yksilöllistä toimintakykyä ja avun tarvetta kuvaavia RAI-arvioinnin tuloksia. Tarkastuksella saatujen tietojen mukaan asiakkaiden palvelut eivät kaikilta osin toteudu hoito- ja palvelusuunnitelmassa suunnitellulla tavalla.

Palveluntuottaja on selityksessään 11.4.2022 todennut, että asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat on tehty ja niiden päivittämiseen on varattu aikaa. Palveluntuottaja on ilmoittanut

päivittävänsä 22 asiakkaan suunnitelmat vastaamaan viimeisimmän RAI-arvioinnin tuloksia huhtikuun 2022 aikana.

Nyt vireillä olevassa valvonta-asiassa on ilmennyt, että Attendo Harmaaniittyä koskevan RAI-palauteraportin 2021 mukaan toimintayksikössä on vuoden 2021 aikana muun muassa muistisairaiden ja käytösoireisten asiakkaiden osuus kasvanut, kuntoutumiseen runsaasti voimavaroja omaavien asiakkaiden osuus on laskenut ja asiakkaiden hoidon kustannuspaino on noussut. Palauteraportin tietojen mukaan aliravitsemusriskissä olevin ja edelleen laihtuvien asiakkaiden osuus on noussut. Monilääkittyjen asiakkaiden lukumäärä on noussut. Myös uni- ja antipsykoottisten lääkkeiden käyttö, psykoosilääkkeiden käyttö ilman psykoosioireita, masennuslääkkeiden käyttö ja psykoosilääkkeiden käyttö on toimintayksikössä valtakunnallisiin vertailutietoihin nähden toimintayksikössä runsaampaa. Lisäksi asiakkaiden painehaavat ja suun kipu ovat raportin mukaan lisääntyneet verrattuna aiempaan raportointiajankohtaan. Aluehallintovirasto pitää edellä mainittuja palauteraportin tietoja huolestuttavina puutteellisiin hoito- ja palvelusuunnitelmiin ja puutteelliseen RAI-arviointiosaamiseen ja RAI-tietojen hyödyntämiseen nähden. Aluehallintovirasto katsoo RAI-palauteraportin tietojen viittaavan palvelun heikentyneeseen laatuun.

Attendo Harmaaniityn omavalvontasuunnitelman mukaan hoito- ja palvelusuunnitelmat päivitetään vähintään kuuden kuukauden välein sekä aina asiakkaan voinnin ja palvelutarpeen muutoksissa. Aluehallintovirasto toteaa, että mikäli asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat on tarkistettu palveluntuottajan selityksessä esitetyllä tavalla huhtikuun 2022 aikana, tulisi ne olla päivitettyinä seuraavan kerran 31.10.2022 mennessä.

Aluehallintovirasto katsoo, että palveluntuottaja on saanut valvontaviranomaisten ohjaukselta hoito- ja palvelusuunnitelmien ja päivittäiskirjaamisen keskeisyydestä ja tärkeydestä useamman kerran Attendo Harmaaniityn toiminnan aikana. Aluehallintovirasto pitää huolestuttavana, että vielä 11.4.2022 on ollut päivittämättä 22 asiakkaan suunnitelma, mikä tarkoittaa, että käytännössä yli puolella



asiakkaista on edelleen ollut suunnitelma, joka ei ole perustunut ajantasaisiin tietoihin asiakkaan toimintakyvystä ja tarpeista. Aluehallintovirasto pitää erityisen huolestuttavina myös toimintayksikön RAI-palauteraportista ilmeneviä tietoja muun muassa haavojen lisääntymisestä, asiakkaiden heikentyneestä ravitsemustilasta ja monilääkityksestä sekä psyykelääkkeiden runsaudesta. Aluehallintovirasto toteaa, että palvelun laadussa on ilmennyt toistuvia puutteita myös edellä mainituissa asioissa eikä palveluntuottaja ole vuoteen 2022 mennessä saanut puutteita korjatuksi huolimatta valvontaviranomaisten toimenpiteistä ja annetusta ohjauksesta. Aluehallintovirasto katsoo, että palveluntuottaja ei ole ryhtynyt riittäviin toimenpiteisiin asiakkaiden hoidon ja palvelun asianmukaisuuden varmistamiseksi.

Aluehallintovirasto pitää palveluntuottajalta viimeisimmäksi saadun selityksen perusteella edelleen epäselvänä ovatko palveluntuottajan toimenpiteet hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämisen osalta riittäviä varmistamaan ja turvaamaan asiakkaiden laadukkaat, riittävät ja oikea-aikaiset palvelut. Saadusta selvityksestä ei ole ilmennyt millä tavalla palveluntuottaja on aikonut varmistaa, että päivitettyihin suunnitelmiin kirjatut yksilölliset palvelutarpeet ja tavoitteet tosiasiallisesti käytännössä toteutuvat. Aluehallintovirasto ei pidä riittävänä, että asiakkaalle on laadittu suunnitelma, jos suunnitelma ei perustu tosialliseen ja ajantasaiseen tietoon asiakkaan yksilöllisestä palvelutarpeesta eikä suunnitelmaa arvioida tai sen seuranta ja toteutumista ei varmisteta. Aluehallintovirasto viittaa myös Espoon kaupungin 25.4.2022 valvontatilanteen yhteenvedoon, jonka mukaan puutteita on edelleen ollut havaittavissa muun muassa RAI-tietojen hyödyntämisen osalta hoito- ja palvelusuunnitelmissa.

Aluehallintovirasto korostaa, että hoito- ja palvelusuunnitelman laatiminen, päivittäminen ja seuranta on laissa säädetty velvollisuus, josta huolehtiminen on yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain nojalla palveluntuottajan perusvelvollisuus. Aluehallintovirasto korostaa myös, että hoito- ja palvelusuunnitelma on keskeinen asiakirja tehostetussa palveluasumisessa olevan asiakkaan

yksilöllisen palvelun varmistamiseksi. Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan tavoitteellinen hoiva- ja hoitotyö sekä sosiaalipalvelu perustuvat ajantasaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Suunnitelmista on käytävä ilmi asiakkaiden toimintakykyä, kuntoutumisen ja hoitotyön tavoitteita sekä tavoitteiden arviointia koskevat tiedot. Hoidon, palvelun ja kuntoutuksen suunnittelu, toteutus ja arviointi tulee tehdä yhteistyössä asiakkaiden ja/tai heidän edustajiensa kanssa ja asiakkaan toiveet on otettava huomioon. Asiakkaan tilannetta tulee arvioida säännöllisesti. Aluehallintovirasto toteaa, että mikäli asiakkaan päivittäistä palvelutarvetta ja siinä tapahtuvia muutoksia ei seurata tai arvioida, ei hänen yksilöllisiä tarpeita ja toiveitaan voida kokonaisvaltaisesti tunnistaa. Tällöin asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelu ei toteudu yksilöllisesti, eikä toteuttava palvelu ei käytännössä vastaa asiakkaan tarpeita ja toiveita. Hoito- ja palvelusuunnitelman eri osa-alueisiin kirjattuja asiakkaan tarpeita ja tavoitteita tulee päivittäisessä työssä seurata, arvioida ja niiden toteutuminen tulee kirjata. Päivittäiskirjaamisen sisällön ja laadun varmistaminen on toimintayksikön omavalvonnan, asiakas- ja potilasturvallisuuden ja työntekijän oikeusturvan sekä palvelun ja hoidon yksilöllisen toteutumisen arvioinnin näkökulmasta ensisijaisen tärkeää.

Aluehallintovirasto toteaa, että asiakkaan näkökulmasta ei ole riittävää, että hänelle on laadittu hoito- ja palvelusuunnitelma. Asiakkaan ja hänen oikeuksiensa ja hyvän palvelun toteutumisen näkökulmasta olennaisinta on, miten suunnitelman mukaista hoitoa ja palvelua tosiasiallisesti toteutetaan ja miten asiakkaan näkemyksiä ja toiveita huomioidaan. Aluehallintovirasto pitää erittäin huolestuttavana, että Attendo Harmaaniityssä asiakkaiden haavanhoito ei ole toteutunut suunnitelmien ja ohjeiden mukaisesti. Aluehallintovirasto katsoo, että puutteellinen haavanhoito voi aiheuttaa asiakkaalle epäinhimillistä ja tarpeetonta kärsimystä, heikentää toimintakykyä ja uhata kokonaisvaltaista hyvinvointia. Huolestuttavaa on myös, että asiakkaiden hoito ja palvelu ei ole toteutunut suunnitelmien mukaisesti ja ettei perusteluja suunnitelmista poikkeavalle palvelulle ole voinut päivittäiskirjausten



perusteella todeta tai arvioida. Aluehallintovirasto toteaa, että palveluntuottajan vastuulla on varmistaa, että toimintayksikössä toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Asiakkaalle suunnitellun palvelun toteutumisen arviointi on osa toimintayksikön omavalvonnallista toimintaa. Sen vuoksi toimintayksikössä toteuttavan palvelun laatua tulee myös voida arvioida asiakaskohtaisesti asiakkaan hoitoa ja palvelua koskevista päivittäiskirjauksista.

Aluehallintovirasto katsoo, että Attendo Harmaaniityssä on asiakkaille on laadittu hoito- ja palvelusuunnitelma, joka ei ole aina perustunut ajantasaiseen tietoon asiakkaan päivittäisestä palvelun tarpeesta ja joka on toteutunut puutteellisesti, virheellisesti ja sattumanvaraisesti.

Aluehallintovirasto toteaa, että palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen liittyvät puutteet ovat olleet Attendo Harmaaniityssä toistuvia ja pitkäkestoisia. Aluehallintovirasto toteaa, että asiakasturvallisuus ja asiakkaiden oikeus hyvään ja laadukkaaseen palveluun on vaarantunut Attendo Harmaaniityssä. Aluehallintovirasto ei voi täysin varmistua siitä, että palveluntuottaja pystyy vakiinnuttamaan toiminnan lain edellyttämälle tasolle. Näistä syistä aluehallintovirasto arvioi tilanteen edellyttävän yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 20 §:n mukaista määräystä puutteiden korjaamiseksi.

Aluehallintovirasto määrää Attendo 247 Oy:n:

- huolehtimaan, että Attendo Harmaaniityn asiakkaiden palvelut toteutuvat hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti viimeistään 15.7.2022
- arvioimaan hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisten palvelujen toteutumista asiakaskohtaisesti viimeistään 31.8.2022 ja uudelleen viimeistään 31.10.2022
- tarkistamaan Attendo Harmaaniityn asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat viimeistään 31.10.2022, mikäli asiakkaiden yksilöllisestä palvelutarpeesta tai tilanteesta ei muuta aiemmin johdu.

Määräystä on kokonaisuudessaan noudatettava yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 22 §:ssä tarkoitetun toiminnan keskeyttämisen uhalla.

Attendo 247 Oy:n on viimeistään 8.11.2022 annettava aluehallintovirastolle kirjallinen selvitys toimenpiteistään määräysten toteuttamisesta. Selvityksestä on käytävä ilmi:

- asiakaskohtaisen arvioinnin johtopäätökset
- toimenpiteet, joihin Attendo Harmaaniityssä on ryhdytty, jotta on voitu varmistua, että asiakkaiden palvelut toteutuvat hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti
- miten hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittäminen on toteutunut
- miten Attendo 247 Oy aikoo 1.11.2022 alkaen varmistaa ja seurata, että Attendo Harmaaniityn asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat ajantasaisia ja että asiakkaiden palvelut toteutuvat asiakkaiden yksilöllisten hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti.

Henkilöstö

Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 4 §:n 2 momentin mukaan toimintayksikön henkilöstön lukumäärän tulee olla riittävä palvelujen tarpeeseen ja asiakkaiden lukumäärään nähden. Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden ammatissa toimimisesta säädetään sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (817/2015). Muulla henkilöstöllä tulee olla soveltuva alan koulutus. Sosiaalipalvelujen johtamisesta on voimassa mitä sosiaalihuoltolain 46 a §:ssä säädetään.

Vanhuspalvelulain 20 §:n 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. Toteutuneen henkilöstömitoituksen tehostetun palveluasumisen ja pitkäaikaisen laitoshoidon



toimintayksikössä, jolla on yhteiset toimitilat ja oma työvuorosuunnittelu ja joka toimii yhden esimiehen alaisuudessa, on oltava vähintään 0,7 työntekijää asiakasta kohti. 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. Jos toimintayksikön tiloissa hoidettavana olevan iäkkään henkilön toimintakyky on alentunut siten, että hän tarvitsee huolenpitoa vuorokaudenajasta riippumatta, toimintayksikössä on oltava riittävästi henkilöstöä kaikkina vuorokauden aikoina. Lain siirtymäsäännösten mukaan 0,7 vähimmäismitoitus astuu voimaan 1.4.2023 alkaen. Henkilöstömitoituksen on oltava vähintään 0,5 työntekijää 1.10.2020 alkaen, vähintään 0,55 työntekijää 1.1.2021 alkaen ja vähintään 0,6 työntekijää asiakasta kohti 1.1.2022 alkaen.

Vanhuspalvelulain 3 a §:n mukaan iäkkäiden henkilöiden tehostetussa palveluasumisessa ja pitkäaikaisessa laitoshoidossa välittömään asiakastyöhön osallistuvia työntekijöitä ovat:

- 1) sairaan- ja terveydenhoitajat; 2) lähi- ja perushoitajat; 3) geronomit; 4) kodinhoitajat; 5) sosiaalialan ohjaajat ja kasvattajat; 6) sosionomi AMK -tutkinnon suorittaneet; 7) soveltuvan ammattitai erikoisammattitutkinnon suorittaneet; 8) soveltuvan opistoasteisen tutkinnon suorittaneet; 9) fysio- ja toimintaterapeutit; 10) kuntoutuksen ohjaajat; 11) kotiavustajat, hoitoapulaiset ja hoiva-avustajat; 12) viriketoiminnan ohjaajat ja muut vastaavat asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitoon osallistuvat työntekijät; 13) toimintayksiköiden johtajat ja vastuuhenkilöt.

Välittömään asiakastyöhön osallistuvat myös työsopimussuhteessa toimintayksikköön olevat opiskelijat koulutusmuodosta riippumatta, jos heillä on opintojen kautta hankittu riittävä osaaminen suhteessa tutkinnon perusteisiin, ammattihenkilölainsäädännön edellyttämään osaamiseen sekä työpaikan osaamistarpeisiin. Työvuoron henkilöstö ei saa koostua pelkästään 1 momentin 9–12 kohdassa tarkoitetuista työntekijöistä eikä 2 momentissa tarkoitetuista opiskelijoista. Työnantajan on huolehdittava, että toimintayksikössä on asiakkaiden

tarpeisiin ja määrään nähden riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä jokaisessa työvuorossa. Toimintayksikön työntekijä ei saa ilman lääkeshoidon koulutusta osallistua lääkeshoidon tehtäviin ja toteuttamiseen.

Aluehallintovirastoon saapuneen epäkohtailmoituksen mukaan hoitotyön opiskelija on 27.10.2021 ollut muutaman muun oppisopimusopiskelijan kanssa keskenään työvuorossa Attendo Harmaaniityssä ilman, että paikalla olisi ollut valmistuneita sairaanhoitajia ja lähihoitajia. Opiskelijan työharjoittelu on jouduttu keskeyttämään muun muassa sen vuoksi, että opiskelijalle ei ole voitu järjestää alan koulutuksen saanutta ohjaajaa.

Espoon kaupungilta saatujen tietojen mukaan Attendo Harmaaniityssä on lokakuussa 2021 ollut useita työvuoroja, joissa ei ole ollut yhtään tai korkeintaan yksi sosiaali- ja terveystalan ammattihenkilöitä toimintayksikön kerrosta kohden. Työvuorokohtaisia henkilöstörakenteeseen liittyviä puutteita on useissa työvuoroissa loka–marraskuussa 2021. Ensimmäisen kerroksen yövuoroissa 14.10 ja 24.10.2021 on toiminut hoiva-avustaja. Toimintayksikön toisessa kerroksessa ei ole ollut iltavuorossa 19.10.2021 yhtään tutkinnon suorittanutta työntekijää. Espoon kaupunki on 18.10.–7.11.2021 välisenä aikana havainnut, että 13 työvuorossa on ollut puutteellinen määrä lääkeshoiton oikeutettuja työntekijöitä. Henkilöstötilanne selvityksen mukaan jonkin verran parantunut alkuvuonna 2022, jolloin Espoon kaupunki on voinut todeta toimintayksikössä olleen pääsääntöisesti riittävä välittömän ja välillisen työn mitoitus. Kaupunki on kuitenkin samalla todennut, että vakituisten työntekijöiden määrä on vähentynyt ja suuri osa työntekijöistä on ollut sijaisia. Espoon kaupungilta saatujen tietojen mukaan tilanne on maaliskuun 2022 alkuun mennessä taas muuttunut, kun kaupunki on todennut Attendo Harmaaniityssä osassa työvuoroista edelleen olleen liian vähän tutkinnon suorittaneita työntekijöitä. Ajalla 21.–27.2.2022 hoivakodissa on ollut yhteensä viisi työvuoroa, joissa on ollut vain yksi tutkinnon suorittanut työntekijä kerrosta kohden. Kerroksessa on samalla ajanjaksolla ollut 21–22 asiakasta. Edellä mainitun seurantajakson

aikana vain viidessä työvuorossa on ollut sairaanhoitaja. Espoon kaupunki on todennut, että 14.2.-13.3.2022 välisenä aikana on ollut yhteensä 20 työvuoroa, joissa yksikön toisessa kerroksessa on ollut vain yksi sosiaali- ja terveysalan tutkinnon suorittanut työntekijä. Lisäksi samalla ajanjaksolla on ollut 34 työvuoroa, joissa työvuorossa on ollut vain yksi lääkehoitoon oikeutettu työntekijä kerrosta kohden. Espoon kaupunki on todennut, että toistuvasti vähäinen tutkinnon suorittaneiden työntekijöiden määrä ei takaa laadukasta palvelua kaikille asiakkaille.

Aluehallintovirasto on tarkastuksellaan 21.2.2022 saamiensa tietojen perusteella todennut, että Attendo Harmaaniityn työvuorokohtaisen henkilöstöresursoinnin riittävyys vaikuttaa työvuorossa olevien työntekijöiden osaamistausta, sitoutuminen toimintakäytäntöihin ja työtehtävien suorittamiseen, perehtyneisyys toimintayksikköön ja sen asiakkaiden palvelutarpeisiin sekä lääkehoidon toteuttamiseen oikeuttavien lupien suorittamistilanne. Yövuoroissa on ollut kaksi työntekijää. Kahta työntekijää edellyttäneet hoito- tai asiakastilanteet ovat johtaneet tilanteisiin, joissa työntekijä on joutunut jättämään kokonaisen kerroksen (kaksi ryhmäkotia) ilman henkilöstön läsnäoloa ja valvontaa. Henkilöstön osaamisessa on havaittu puutteita muun muassa:

- hoito- ja palvelusuunnitelmien laatimisessa
- suunnitelman merkityksen tunnistamisessa asiakkaan yksilöllisen hoidon ja palvelun toteuttamisessa
- hoidon ja palvelun päivittäiskirjauksissa
- asiakkaiden toimintakykyä arvioivan RAI-arvion tekemisessä
- asiakkaiden painehaavojen hoidossa ja
- kielitaidossa.

Palveluntuottajan asiassa antaman selvityksen mukaan Attendo Harmaaniityssä välittömän asiakastyön henkilöstömitoitus on toteutunut 11.-31.10.2021 välisenä aikana viikkokohtaisesti keskimääräisen suhdeluvun mukaan 0,63, 0,66 ja 0,595 työntekijää asiakasta kohden. Tammi-maaliskuussa 2022 toteutunut välittömän asiakastyön keskimääräinen henkilöstömitoituksen suhdeluku on kuukausitasolla ollut välillä 0,604-0,696 työntekijää asiakasta

kohden. Palveluntuottajan selvityksen mukaan perehdytettävänä olleet työntekijät ovat joinakin päivinä nostaneet välittömän asiakastyön henkilöstömitoitusta.

Palveluntuottajan selityksen mukaan lokakuun 2021–huhtikuun 2022 välisenä aikana yhteensä kymmenen 10 sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöä on aloittanut työsuhteensa Attendo Harmaaniityssä. Lisäksi yhteensä kolme työntekijää on ollut valmistumassa ja yksi mahdollisesti tulossa toukokuussa organisaation sisäisellä siirrolla. Samaan aikaan yhteensä viiden työntekijä työsuhde on päättynyt. Toimintayksikössä on 11.4.2022 ollut 43 asiakasta ja henkilöstössä yhteensä 31,5 työntekijää, joista yksi johtaja, 18,5 sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöä, neljä hoiva-avustajaa ja viisi oppisopimusopiskelijaa (joista 2 valmistumassa 4/2022 ja 3:lla suoritettuna 2/3 opinnoista). Uusi vastuhenkilö on ollut siirtymässä organisaation sisäisellä siirrolla Attendo Harmaaniityyn. Palveluntuottajan antamien tietojen mukaan henkilöstöstä viiden työntekijän kielitaito on vaatinut lisäkoulutusta. Palveluntuottaja on kevään 2022 aikana järjestänyt täydennyskoulutusta henkilöstölle muun muassa haavanhoitokoulutusta (tiimivetäjälle ja kymmenelle työntekijälle) kirjaamiskoulutusta, RAI-arviointiin, saattohoitoon ja muistisairaanhoidamiseen ja kohtaamiseen liittyvää koulutusta.

Henkilöstön riittävyys

Aluehallintovirasto toteaa, että sosiaalihuoltolain mukainen tehostettu palveluasuminen muodostuu sosiaalihuoltolain tarkoittamasta palvelukokonaisuudesta, jonka toteuttamiseen palveluntuottajalla tulee olla lukumäärältään riittävä, ammattitaidoltaan osaava ja asiakkaiden palvelujen tarvetta vastaava koulutettu henkilöstö.

Aluehallintovirasto on 1.11.2021 antamassaan valvontapäätöksessä antanut palveluntuottajalle huomautuksen riittämättömästä henkilöstöstä. Aluehallintovirasto on päätöksessään todennut, että toimiluvan mukainen mitoituksen suhdeluku on vähimmäismitoitus, ja että palveluntuottaja on velvollinen seuraamaan asiakkaittensa



yksilöllistä palvelutarvetta ja järjestämään siitä johtuvan riittävän henkilöstön. Aluehallintovirasto on arvioinut, että asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden välittömän asiakastyön riittävä henkilöstö on edellyttänyt 0,65 työntekijää asiakasta kohden. Aluehallintoviraston päätöstä edeltäneessä selityksessään 4.8.2021 palveluntuottaja on ilmoittanut edellä mainitun suhdeluvun täyttyvän jo kesällä 2021. Aluehallintovirasto on sen perusteella katsonut, että määräyksen antamisen tarve on tilanteessa väistynyt.

Aluehallintovirasto toteaa nyt vireillä olevassa asiassa saatujen selvitysten selvityksen perusteella, että vanhuspalvelulain ja toimintayksikön luvan mukainen välittömän asiakastyön henkilöstön vähimmäismitoitus on Attendo Harmaaniityssä eri ajankohtina keskimääräisesti täyttynyt laskennallisesti. Aluehallintovirasto toteaa, että välittömän asiakastyön mitoituksen suhdeluku on toteutunut eri ajankohtina vaihtelevasti, esimerkiksi 11.-31.10.2021 välisenä aikana viikkokohtaisesti 0,6–0,66 ja tammi–maaliskuussa 2022 kuukausitasolla 0,61–0,7 työntekijää asiakasta kohden.

Aluehallintovirasto toteaa, että palveluntuottajan antamien selvitysten perusteella ei ole ilmennyt, miten palveluntuottaja on huolehtinut siitä, että välittömän asiakastyön työn henkilöstöresursointi suunnitellaan työvuoro- ja päiväkohtaisesti vastaamaan asiakkaiden palvelutarpeesta johtuvaa tarvetta. Saatujen selvitysten perusteella on samanaikaisesti havaittavissa puutteita asiakkaiden avun ja hoitoisuuden arvioinnissa ja että henkilöstön työvuorosuunnittelu tehdään kaavamaisesti ja että palveluntuottaja on toteutuneen mitoituksen suhdeluvun laskemisessa huomionnut muun muassa perehdytettävänä olevia työntekijöitä. Aluehallintovirasto toteaa, että perehdytettävänä olevien työntekijöiden laskeminen välittömän asiakastyön mitoitukseen ei ole asianmukaista, sillä perehdytysvaiheessa työntekijä ei tunne asiakkaita eikä heidän tarpeitaan, eikä tästä syystä itsenäisesti pysty suoriutumaan tehtävistään eikä toteuttamaan asiakkaan palvelua laadukkaasti ja asianmukaisesti.



Aluehallintovirasto toteaa edellä mainitun perusteella ja ottaen huomioon vaihtelevasti toteutunut henkilöstömitoitus, että yksikön henkilöstöresursointi toteutuu sattumanvaraisesti. Se ei myöskään ole kaikkina aikoina toteutunut mitoituksen suhdeluvun 0,65 työntekijää asiakasta kohden siten, kuin palveluntuottaja on selityksessään 4.8.2021 ilmoittanut.

Aluehallintovirasto on arvioinut nyt vireillä olevassa asiassa saatuja asiakkaiden hoitoisuutta, toimintakykyä ja palvelutarvetta koskevia RAI-arviointitietoja ja verrannut niitä vastaaviin tietoihin, jotka on saatu yksikköä koskevassa valvonta-asiassa, jossa aluehallintovirasto on antanut päätöksen 1.11.2021. Edellä mainittuun nähden aluehallintovirasto arvioi, että asiakkaiden päivittäinen palvelutarve ei ole kesän 2021 jälkeen vähentynyt. Aluehallintovirasto pitää myös toimintayksikön RAI-palauteraportin perusteella asiakkaiden palvelutarvetta edelleen merkittävänä. Aluehallintovirasto katsoo, että edellä mainitut tiedot ja havainnot edellyttävät edelleen aiemmassa valvontaratkaisussa esitettyä ja perusteltua välittömän asiakastyön henkilöstöresursointia ja mitoitusta vastaten vähintään 0,65 työntekijää asiakasta kohden. Aluehallintovirasto toteaa, että kyseinen resursointi on toteutunut ajoittain puutteellisesti ja epätasaisesti. Aluehallintovirasto toteaa asiassa saadun selvityksen perusteella, että välittömän asiakastyön resursointi ei ole kaikkina aikoina ollut asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden riittävä epäkohtailmoituksen tapahtuma-aikana eikä sen jälkeen.

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan vanhuspalvelujen tehostetun palveluasumisen asiakkaiden palvelujen tarve päivittäisten toimien suhteen ei ole vähäisempi viikonloppuisin kuin muina viikonpäivinä. Edellä mainitusta syystä aluehallintovirasto pitää lähtökohtana, että henkilöstön laskennallinen vähimmäismitoitus toteutuu vuorokausikohtaisesti, mikäli asiakkaiden palvelutarpeesta ei johdu suuremman resursoinnin tarvetta. Aluehallintovirasto korostaa, että välittömän asiakastyön henkilöstöresursoinnin tulee vastata asiakkaiden lukumäärää ja palvelutarvetta kaikkina aikoina.



Aluehallintovirasto toteaa yöaikaisen hoidon ja palvelun osalta, että kaksi työntekijää yövuorossa on asiakkaiden lukumäärään ja palvelutarpeeseen nähden lähtökohtaisesti riittämätön Attendo Harmaaniityssä. Yksikössä asuu myös yöaikaan kahden työntekijän apua tarvitsevia ja haastavista käytösoireista kärsiviä asiakkaita. Asiakkaiden jättäminen kerrokseen ilman työntekijän läsnäoloa ja valvontaa toisessa kerroksessa tapahtuvien työtehtävien ajaksi vaarantaa asiakkaiden turvallisuuden ja hyvän palvelun.

Henkilöstön rakenne

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan vanhusten tehostetussa palveluasumisessa olevien asiakkaiden palvelutarve on yleensä merkittävää ja henkilöstöltä erityisosaamista edellyttävää. Muistisairaiden, mahdollisesti hoitoonsa ajoittain kielteisesti suhtautuvien, käytösoireisten, runsaasti hoitotoimenpiteitä tarvitsevien ja/tai saattohoidossa olevien asiakkaiden hoito ja palvelu vaatii lukumäärältään ja osaamistasoltaan riittävää henkilöstöä. Asiassa korostuu sekä henkilöstön ammattitaito että riittävä sairaanhoidollinen osaaminen, mikä varmistetaan riittävällä soveltuvan ammattitutkinnon suorittaneella henkilöstöllä ja varmistamalla asiakkaiden tarpeisiin nähden riittävä erityisosaaminen. Henkilöstöllä tulee myös olla riittävä suomen tai ruotsin kielen taito, jotta henkilöstö pystyy kommunikoimaan asiakkaiden kanssa asiakkaan äidinkielellä ja suoriutumaan kaikista ammattiinsa ja asemaansa liittyvistä tehtävistä asiakas- ja/tai potilasturvallisuutta vaarantamatta. Turvallisen lääkehoidon varmistaminen edellyttää, että toimintayksikössä on riittävä määrä lääkehoidon koulutuksen saaneita ja osaamisensa osoittaneita sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Kyseisiä työntekijöitä tulee olla saatavilla kaikkina aikoina. Mikäli kyseisten työntekijöiden määrä on rajallinen, voi se vaarantaa turvallisen lääkehoidon toteutumisen. Aluehallintovirasto viittaa tarkastuksellaan saamiinsa tietoihin sekä Espoon kaupungin tarkastushuomioihin ja toteaa, että Attendo Harmaaniityssä lääkehoitoon oikeutettujen työntekijöiden määrä ei kaikissa työvuoroissa ole ollut asiakkaiden tarpeisiin nähden riittävä.



Aluehallintovirasto toteaa, että jokaisella tehostetun palveluasumisen asiakkaalla on oikeus saada sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön antamaa hoitoa, huolenpitoa ja sosiaalipalvelua. Palveluntuottajan on varmistettava, että henkilöstössä on kaikissa työvuoroissa riittävästi sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöitä vastaamaan asiakkaiden hoidosta ja palvelusta päivittäin. Lisäksi palveluntuottajan tulee varmistaa, että jokaisen asiakkaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, arviointiin ja toteuttamiseen osallistuvat pääosin sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöt. Asiakkaiden hoito ja palvelu ei voi olla pelkästään kouluttamattomien henkilöiden, hoiva-avustajien tai opiskelijoiden toteuttamaa.

Aluehallintovirasto toteaa, että Attendo Harmaaniityssä ei ole huolehdittu riittävästä sairaanhoidollisesta osaamisesta eikä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden riittävydestä kaikkina aikoina. Aluehallintovirasto pitää muun muassa yhtä lääkehoidon toteuttamiseen oikeutettua työntekijää työvuorossa Attendo Harmaaniityn kerrosta tai koko toimintayksikköä kohden riittämättömänä. Asiassa saadun selvityksen perusteella kaikkina aikoina ei myöskään ole ollut riittävää osaamista haavanhoidon toteuttamiseen.

Aluehallintovirasto pitää sekä tarkastuksellaan tekemiä että Espoon kaupungin toistuvasti tekemiä havaintoja asiakkaiden palvelun laadun puutteista liittyen muun muassa haavanhoidon, toimintakykyä ylläpitävän ja kuntouttavan toiminnan ja päivittäiskirjaamiseen erittäin huolestuttavina, toistuvina ja pitkäaikaisina. Palveluntuottaja ei selvityksissään ole yksiselitteisesti voinut osoittaa mihin toimenpiteisiin se on ryhtynyt määrältään ja osaamiseltaan riittävän koulutetun henkilöstön varmistamiseksi kaikkina aikoina.

Aluehallintovirasto toteaa Attendo Harmaaniityn asiakkaiden palvelutarpeiden olevan luonteelta sellaisia, että ne vaativat osaamista ja että, vähintään toisen asteen sosiaali- tai



terveydenhuollon perustutkinnon suorittaneella ammattihenkilöllä on lähtökohtaiset edellytykset koulutuksensa perusteella vastata niihin. Aluehallintovirasto toteaa myös, että toimintayksikössä havaitut epäkohdat ja laadun puutteet ovat sellaisia, että niitä pystyy parhaiten edistämään, jos työvuoroissa on ensisijaisesti vähintään toisen asteen sosiaali- tai terveydenhuollon perustutkinnon suorittaneita ammattihenkilöitä. Aluehallintovirasto toteaa, että koska palveluntuottajan selvitysten perusteella ei ilmene, millä toimenpiteillä palveluntuottaja tulee jatkossa varmistamaan osaamiseltaan riittävän henkilöstön kaikkina aikoina, on tilanteessa perusteltua antaa asiasta valvontaviranomaisen määräys.

Henkilöstön pysyvyys

Aluehallintovirasto toteaa yleisellä tasolla, että asiakkaiden palvelujen laatu, yksilöllinen kohtaaminen ja hyvä kohtelu toteutuvat parhaiten silloin, kun työntekijät ovat mahdollisimman pitkäaikaisissa työsuhteissa. Valvontaviranomaisten havainnot ovat yleisellä tasolla osoittaneet, että hoitosuhteen laatu ja hoidon jatkuvuus kärsivät työntekijöiden vaihtuvuudesta. Henkilökunnan pysyvyydellä on merkitystä luottamuksellisen hoitosuhteen kehittymiselle omahoitajan tai vastuuhoidajan ja asiakkaan välille. Omahoitaja tai vastuuhoidaja tuntee parhaiten asiakkaan ja hänen tarpeensa, mikä on edellytyksenä hoidon ja hoivan hyvälle laadulle ja asiakkaan inhimilliselle kohtaamiselle. Henkilökunnan suuri vaihtuvuus on myös riskitekijä viestinnän laadun, osaamisen arvioinnin ja henkilökunnan perehdytyksen suhteen. Perehdyttäminen vie paljon vakinaisen henkilökunnan voimavaroja ja jos perehdytettäviä on paljon, on vaara, että perehdytyksen laatu heikkenee. Jos käytetään paljon sijaisia ja tuntityöntekijöitä, voi henkilökuntamäärän tarve olla edellä mainituista syistä jopa suurempi kuin vakinaisia työntekijöitä käytettäessä.

Aluehallintovirasto toteaa asiassa saatujen selvitysten perusteella, että henkilöstön vaihtuvuus on Attendo Harmaaniityssä ollut aika-ajoin runsasta ja toistuvaa. Se on Espoon kaupungin arvion mukaan haitannut toimintayksikön toiminnan vakiinnuttamista, asiakkaiden



saaman palvelun laatua ja pysyvyyttä. Palveluntuottaja on myös itse selityksessään 11.4.2022 todennut, että sijaishenkilöstöstä johtuvat syyt ovat haitanneet muun muassa asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien pitämistä ajantasaisina.

Aluehallintovirasto toteaa, että palveluntuottaja ei ole vakiinnuttanut Attendo Harmaaniityn toimintaa, mitä henkilökunnan vaihtuvuus omalta osaltaan haitannut. Toiminnan vakiinnuttaminen edellyttäisi muun muassa mahdollisimman pitkäaikaista ja toimintaan sitoutunutta henkilökuntaa, jolloin vaihtuvien työntekijöiden perehdytykseen nykyisin käytettävä aika voitaisiin kohdentaa välittömään asiakastyöhön ja asiakkaiden hyvinvoinnin, hyvän kohtelun sekä asianmukaisen hoidon ja huolenpidon turvaamiseen. Aluehallintovirasto pitää erityisen huolestuttavana, että palveluntuottaja ei ole selityksessään osoittanut toimenpiteitä, joilla se edistäisi henkilöstön pysyvyyttä kokonaisvaltaisesti.

Aluehallintoviraston johtopäätökset

Aluehallintovirasto korostaa, että asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden lukumäärältään ja osaamiseltaan riittävä ja mahdollisimman pysyvä henkilöstö on yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain nojalla toiminnan perusedellytyksiä. Aluehallintovirasto pitää erittäin huolestuttavana, että palveluntuottaja ei ole omavalvonnallisesti ja valvontaviranomaisten ohjauksesta huolimatta ryhtynyt sellaisiin toimenpiteisiin, joilla se varmistaisi pysyvästi kyseisen perusedellytyksen toteutumisen Attendo Harmaaniityssä. Aluehallintovirasto toteaa, että henkilöstön riittävyyteen ja osaamiseen liittyvät epäkohdat ja puutteet ovat vaarantaneet asiakasturvallisuuden Attendo Harmaaniityssä. Aluehallintovirasto kehottaa Attendo 247 Oy:ta ja Attendo Harmaaniityn vastuuhenkilöä varmistamaan asiakkaiden lukumäärään ja palvelutarpeeseen nähden riittävän resursoinnin kaikkina aikoina, mikä edellyttää vähintään 0,65 työntekijän työpanosta asiakasta kohden välittömään asiakastyöhön.



Aluehallintovirasto antaa Attendo 247 Oy:lle huomautuksen siitä, että Attendo Harmaaniityssä ei ole varmistettu kaikkina aikoina asiakkaiden palvelutarvetta vastaavan välittömän asiakastyön henkilöstön riittävä määrä eikä toteutettu välittömän asiakastyön resurssia siten, kuin palveluntuottaja on selityksessään 4.8.2021 valvontaviranomaiselle ilmoittanut tekevänsä.

Aluehallintovirasto antaa Attendo 247 Oy:lle huomautuksen siitä, että Attendo Harmaaniityssä ei kaikkina aikoina ole varmistettu asiakkaiden palvelutarvetta vastaavasta välittömän asiakastyön henkilöstön sairaanhoidollisesta osaamisesta.

Aluehallintovirasto kiinnittää Attendo 247 Oy:n huomiota työnantajan vastuuseen huolehtia siitä, että toimintayksikön henkilöstöllä on tehtäviinsä nähden riittävä kielitaito ja ammatillinen osaaminen. Työnantajan tulee varmistaa työntekijäkohtaisesti, että jokaisella työntekijällä on mahdollisuus saada lisä- ja täydennyskoulutusta tehtäviensä asianmukaiseksi suorittamiseksi.

Aluehallintovirasto toteaa, että toimintayksikössä ei ole kaikkina aikoina ollut riittävästi sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöitä, mikä näkyy vakavina ja toistuvina puutteina erityisesti asiakkaiden haavanhoidossa. Aluehallintovirasto näkemyksen mukaan puutteita on ollut myös lääkehoidon turvallisessa toteuttamisessa, eikä asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita vastaavat palvelut ole toteutuneet heidän hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti. Edellä mainittujen syiden perusteella aluehallintovirasto toteaa, että asiakasturvallisuus on vaarantunut Attendo Harmaaniityssä.

Aluehallintovirasto toteaa, että Attendo Harmaaniityn palvelujen laadun vakiinnuttaminen siten, että sillä voidaan toteuttaa vanhuspalvelulain 19 §:n mukaista laadultaan hyvää palvelua ja hyvää hoitoa ja huolenpitoa vaatii palveluntuottajalta pikaisia ja vaikuttavia toimenpiteitä, joilla tosiasiallisesti varmistetaan koulutukseltaan ja osaamiseltaan ja asiakkaiden palvelutarvetta vastaava riittävä henkilöstö kaikkina aikoina. Aluehallintovirasto



toteaa, että palveluntuottaja ei ole omavalvonnallisesti tai valvontaviranomaisten ohjauksesta huolimatta ryhtynyt riittäviin toimenpiteisiin. Näistä syistä aluehallintovirasto toteaa tilanteen nyt edellyttävän yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 20 §:n mukaista määräystä puutteiden korjaamiseksi.

Aluehallintovirasto määrää Attendo 247 Oy:n ryhtymään välittömästi toimenpiteisiin sen varmistamiseksi, että Attendo Harmaaniityn välittömän asiakastyön henkilöstö täyttää viimeistään 31.7.2022 seuraavat edellytykset:

- jokaisessa työvuorossa vähintään kaksi kolmesta työntekijästä on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä ja korkeintaan yksi työntekijä kolmesta on vanhuspalvelulain 3 a §:n 1 momentin 11–12 kohdassa tarkoitettu työntekijä tai 3 a §:n 2 momentissa tarkoitettu opiskelija
- jokaisessa yövuorossa on vähintään kolme työntekijää silloin kun toimintayksikössä on asiakkaita kahdessa kerroksessa
- jokaisessa työvuorossa on toimintayksikön kerrosta kohden vähintään yksi työntekijä, jonka lääkehoidon osaaminen on varmistettu, jollei asiakkaiden määrä ja palvelutarve edellytä suurempaa määrää

Määräystä on kokonaisuudessaan noudatettava yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 22 §:ssä tarkoitettun toiminnan keskeyttämisen uhalla.

Attendo 247 Oy:n on viimeistään 8.11.2022 annettava kirjallinen selvitys toimenpiteistään aluehallintovirastolle määräysten toteuttamisesta. Selvityksestä on käytävä ilmi mihin toimenpiteisiin Attendo 247 Oy on ryhtynyt määräyksen toimeenpanemiseksi.

Toimintayksikön johtaminen ja vastuuhenkilöjärjestelyt

Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 5 § 3 momentin mukaan toimintayksiköllä tulee olla vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että toimintayksikössä toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset.



Vanhuspalvelulain 19 §:n mukaan toimintayksikössä on oltava johtaja, joka vastaa siitä, että asiakastyössä noudatetaan 13, 14 ja 19 §:ssä säädettyjä periaatteita sekä että palvelut täyttävät muutkin niille asetetut vaatimukset. Toimintaa on johdettava siten, että se tukee laadukasta asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystyöpalvelujen kokonaisuutta, kuntouttavan työotteen edistämistä, eri viranomaisten ja ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä.

Aluehallintovirasto on 1.11.2021 antamassaan päätöksessä viitannut Valviran 24.6.2021 antamaan Attendoa ja muita sen alaisuudessa toimivia osakeyhtiöitä koskevaan päätökseen (Dnro V/39632/2020). Päätöksessään Valvira on korostanut, että vastuuhenkilö vastaa lakisääteisesti siitä, että palvelutoiminta täyttää sille asetetut vaatimukset. Lisäksi Valvira on korostanut, että vastuuhenkilö on keskeinen toimija toimintayksikön käytännön asioiden hoitamisessa, johtamisessa ja asiakkaille kodinomaisen arjen luomisessa. Vastuuhenkilön on tunnettava henkilöstö, asiakkaat ja omaiset, sekä tehtävä edellä mainittujen tahojen kanssa paljon yhteistyötä palvelujen asianmukaisuuden ja laadun varmistamiseksi. Valvira on päätöksessään todennut, että työnantajan tulee varmistua siitä, että vastuuhenkilöllä on mahdollisuus toteuttaa tehtävänsä yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain mukaisesti niin sanottuna lähijohtajana toimintayksikössä. Valvira on todennut, että myös tilapäisjärjestelyjen tulee olla sellaisia, että vastuuhenkilönä toimiva sijainen kykenee tosiasiallisesti hoitamaan tehtävänsä kuten laissa on säädetty. Valvira on todennut lisäksi, että johtamisjärjestelyihin liittyvät vastuukysymykset tulee olla selkeitä eri toimijoiden välillä. Valvira on todennut, että toimintayksikön vastuuhenkilöiden suuri vaihtuvuus voi osaltaan luoda epävarmuutta ja jopa heikentää toimintayksikön palvelujen laatua.

Aluehallintovirasto on päätöksessään 1.11.2021 yhtynyt Valviran näkemyksiin vastuuhenkilöä koskevista edellytyksistä ja periaatteista. Aluehallintovirasto on todennut Attendo Harmaaniityn osalta, että vastuuhenkilön vaihtuvuus toiminnan aloituksen jälkeen



ja vastuuhenkilön sijaisjärjestelyt vuodenvaihteessa 2020–2021 ovat voineet vaarantaa toimintayksikön toiminnan asiakasturvallisuuden. Aluehallintovirasto on päätöksessään kiinnittänyt Attendo 247 Oy:n huomiota siihen, että toimintayksikössä tulee kaikissa tilanteissa olla nimetty vastuuhenkilö, jolla on tosiasiallinen mahdollisuus toimia tehtävän edellytysten mukaisesti ja jonka koulutus on lainsäädännön edellytysten mukainen.

Espoon kaupunki on valvonut Attendo Harmaaniittyä sen toiminnan aloituksesta alkaen ja todennut toistuvasti monilta osin olleet samankaltaisia ja toistuvia laatu puutteita vuodesta 2018 alkaen. Espoon kaupunki on arvioinut, että Attendo Harmaaniityn toiminnan vakiintumista on vaikeuttanut yksikön esimiehen vaihtuminen useita kertoja. Toimintaa on haitannut myös vastuuhenkilön poissaolot ja riittämättömät sijaisjärjestelyt, jotka eivät ole olleet riittäviä turvaamaan toimintaa ja siten asiakkaiden laadukkaan hoivan toteutumisen.

Aluehallintoviraston tarkastuksella 21.2.2022 saatujen tietojen mukaan hyvän ja laadukkaan palvelun sekä tasalaatuisen toiminnan toteutumista on haitannut henkilöstön vaihtuvuuden lisäksi toimintayksikön vastuuhenkilön toistuva vaihtuminen sekä epäselvyys vastuuhenkilöjärjestelyissä etenkin syksyn 2021 aikana. Tarkastuksella on myös ilmennyt, että palveluntuottajan lupaviranomaiselle ilmoittamat ja yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuottajien rekisteriin talletetut toimintayksikön vastuuhenkilön tiedot eivät ole kaiken aikaa vastanneet tosiasiallista tilannetta.

Tarkastuksella saatujen tietojen mukaan vastuuhenkilön tehtäviä on jaettu ja delegoitu muun muassa tiimivastaaville, joilla ei ole ollut työnjohto-oikeutta. Lisäksi vastuuhenkilön sijaistamisjärjestelyt ovat olleet epäselviä sekä henkilöstölle että vastuuhenkilölle itselleen. Tarkastuksella saatujen tietojen mukaan tiiminvetäjät ovat vastanneet muun muassa siitä, että asiakkaille tehtävät RAI-arvioinnit ja hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat ajantasaisia. Heillä ei kuitenkaan ole ollut työnjohto-oikeutta. Tiiminvetäjien kehotuksista



huolimatta kaikki työntekijät eivät ole huolehtineet arviointien ja suunnitelmien päivittämisestä.

Aluehallintoviraston toteaa, että vuosien 2021-2022 aikana vastuuhenkilönä on ollut rekisteröitynä yhteensä kuusi eri työntekijää, joista osan osalta lupaviranomainen on edellyttänyt johtamisosaamisen tai vanhustenhuollon alaan liittyvää osaamisen vahvistamista. Sari Blomqvist on ajoittain toiminut hoivakodin johtajana ilman, että hän on ollut rekisteröity toimintayksikön vastuuhenkilöksi. Valvonta-asian vireillä olon aikana hän on toiminut muun muassa liikkuvan johtajan ja hoivakodin johtajan nimikkeillä. Aluehallintovirastoon on 7.4.2022 tullut vireille ilmoitus, jossa Sari Blomqvist ilmoitetaan Attendo Hakami Oy:n Kirkkonummella sijaitsevan Attendo Sepänrinteen vastuuhenkilöksi 11.4.2022 alkaen.

Aluehallintovirasto toteaa, että vastuuhenkilön useiden vaihtumisten aikana on samanaikaisesti Attendo Harmaaniityssä tapahtunut iso määrä henkilöstövaihdoksia, merkittävä määrä uusia työntekijöitä on ollut perehdytettävänä ja henkilöstön sijaistarve on ollut merkittävää. Vastaavia tilanteita on ollut sekä vuonna 2020 että vuosina 2021-2022. Samaan aikaan on ollut paljon läsnä olevaa johtamista vaativia toiminnan kehittämistä koskevia toimenpiteitä. Toimenpiteitä ei Attendo Harmaaniityssä varmistettu tai edistetty siten, että toimintaan liittyvä epäkohdat olisivat pysyvästi korjaantuneet, kun edelleen vuonna 2022 on ollut muun muassa puutteita toimintayksikön palvelun laadussa. Puutteet ovat ilmenneet hoito- ja palvelusuunnitelmien laatimisessa ja ajantasaisuudessa, asiakkaiden yksilöllistä tarvetta vastaan palvelun toteutumisessa, haavanhoidossa, ravitsemushoidossa ja henkilöstön osaamisen varmistamisessa.

Aluehallintovirasto toteaa nyt vireillä olevassa valvonta-asiassa, että Attendo Harmaaniityn vastuuhenkilöjärjestelyihin on edelleen 1.11.2021 annetun päätöksen jälkeen liittynyt useita muutoksia ja epäselvyyttä. Palvelujentuottajan ilmoittamat ja rekisteriin merkityt vastuuhenkilötiedot eivät ole loppuvuonna 2021 ja alkuvuodesta 2022 vastanneet käytännön vastuuhenkilöjärjestelyjä.

Aluehallintovirasto toteaa, että alkuvuonna 2022 rekrytoidun ja 2.2.2022 tehtävässään aloittaneen vastuuhenkilön osalta on jäänyt epäselväksi, miten palveluntuottaja on perehdyttänyt hänet nimenomaisesti Attendo Harmaaniityn toimintaan ja miten palveluntuottaja on varmistanut uuden vastuuhenkilön mahdollisuudet tosiasiallisesti vastata toimintayksikön toiminnasta. Vastuuhenkilö on vaihtunut huhtikuussa 2022. Aluehallintovirasto toteaa, että palveluntuottajan antamien tietojen perusteella jää edelleen epäselväksi, miten palveluntuottaja huolehtii vastuuhenkilön perehdyttämisestä toimintayksikön toimintaan ja varmistaa siten vastuuhenkilön toimintaedellytykset tai miten palveluntuottaja varmistaa vastuuhenkilön asianmukaisista sijaisjärjestelyistä.

Aluehallintovirasto pitää hyvänä, että toimintayksikössä on jälleen 11.4.2022 alkaen nimetty vastuuhenkilö. Aluehallintovirasto toteaa, että palveluntuottajan selvityksen perusteella ei kuitenkaan ilmene miten pitkäaikaisesta vastuuhenkilöjärjestelystä nyt on kyse. Palveluntuottaja ei ole myöskään osoittanut miten sijaisjärjestelyt ovat tosiasiallisesti varmistettu aluehallintoviraston päätöksessä 1.11.2021 palveluntuottajalta edellyttämällä tavalla.

Aluehallintovirasto korostaa edelleen vastuuhenkilön merkitystä toimintayksikön palvelun laadun varmistamisen näkökulmasta. Aluehallintovirasto korostaa vastuuhenkilön tehtävää vastata siitä, että toimintayksikössä toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset ja että vastuuhenkilöllä on yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain nojalla juridisesti merkittävä asema. Toimintayksiköllä tulee kaikissa tilanteissa olla vastuuhenkilö, joka tuntee toimintayksikön, sen henkilöstön ja asiakkaat. Vastuuhenkilöllä on oltava tosiasiallinen mahdollisuus vastata toimintayksikön toiminnasta lain edellyttämällä tavalla. Vastuuhenkilöllä on oltava tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemus sekä riittävä johtamistaito. Palveluntuottajan on myös nimettävä vastuuhenkilölle sijainen, joka on saanut vastuuhenkilön tehtävään perehdytyksen, täyttää vastuuhenkilölle asetetut kelpoisuusvaatimukset ja jonka tehtäväkuvassa on huomioitu vastuuhenkilön sijaistaminen.



Aluehallintovirasto toteaa, että vastuuhenkilöiden vaihtuvuus ja epäselvyys vastuuhenkilöjärjestelyissä ovat osaltaan estäneet Attendo Harmaaniityn toiminnan vakiinnuttamisen ja toiminnassa todettujen puutteiden korjaamiseksi tehtyjen toimenpiteiden pysyvyyden ja jatkuvuuden. Aluehallintovirasto toteaa, että vastuuhenkilön toistuva vaihtuminen, ajoittaiset epäselvyydet vastuuhenkilöjärjestelyissä sekä riittämättömät sijaisjärjestelyt uhkaavat edelleen vakavasti Attendo Harmaaniityn toiminnan edellytyksiä. Edellä mainitun vuoksi tilanne vaarantaa asiakkaiden vanhuspalvelulain 19 §:n mukaisen oikeuden laadultaan hyviin palveluihin ja hyvään hoitoon ja huolenpitoon, eivätkä vanhuspalvelulain 20 §:n mukaiset edellytykset täyty. Aluehallintovirasto toteaa, että vastuuhenkilön varmistaminen kaikissa tilanteissa edellyttää palveluntuottajan varautumista siten, että vastuuhenkilön sijainen on nimetty. Nimetyn sijaisen tulee tosiasiallisesti työskennellä Attendo Harmaaniityssä, täyttää vastuuhenkilölle asetetut kelpoisuusvaatimukset ja saada perehdytys vastuuhenkilön tehtäviin. Sijaisella tulee olla tosiasiallinen mahdollisuus hoitaa vastuuhenkilön tehtäviä varsinaisen vastuuhenkilön poissaolojen aikana ja vastuuhenkilön mahdollisen vaihtumisen yhteydessä kokopäiväisesti, vastuuhenkilön tehtäväkuvaa vastaavassa laajuudessa ja vastuuhenkilön toimivaltaa vastaavasti.

Aluehallintovirasto toteaa, että palveluntuottaja ei ole osoittanut toimenpiteitä vastuuhenkilöjärjestelyjen pysyvyyden edistämiseksi ja varmistamiseksi kaikissa tilanteissa tai vastuuhenkilön vaihtumisesta aiheutuvan riskin hallitsemiseksi. Näistä syistä aluehallintovirasto toteaa tilanteen nyt edellyttävän yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 20 §:n mukaista määrystä puutteiden korjaamiseksi.

Aluehallintovirasto määrää Attendo 247 Oy:n varmistamaan viimeistään 31.8.2022, että Attendo Harmaaniityssä on kaikissa tilanteissa nimetty vastuuhenkilö, joka tosiasiallisesti työskentelee Attendo Harmaaniityssä.

Määräystä on noudatettava yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 22 §:ssä tarkoitetun toiminnan keskeyttämisen uhalla.

Attendo 247 Oy:n on viimeistään 8.11.2022 annettava aluehallintovirastolle kirjallinen selvitys toimenpiteistään määräyksen johdosta.

Valvontaviranomaisen toimenpiteet

Kuntalain (410/2015) 8 § 1 ja 2 momenttien 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.

Kuntalain 9 § 1 ja 3 momenttien mukaan kunta tai kuntayhtymä voi tuottaa järjestämisvastuulleen kuuluvat palvelut itse tai hankkia ne sopimukseen perustuen muulta palvelujen tuottajalta. Palvelusetelin käytöstä säädetään erikseen. Kunnan tai kuntayhtymän hankkiessa laissa säädetyjä palveluja muulta palvelujen tuottajalta sillä säilyy 8 §:n 2 momentissa tarkoitettu järjestämisvastuu.

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



Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 34 §:n 2 momentin mukaan kunnan toimielin ohjaa ja valvoo alueellaan tuotettuja yksityisiä sosiaalipalveluja. Lain 35 §:n 1 momentin mukaan valvontaviranomaisten on toimittava yhteistyössä yksityisistä sosiaalipalvelulaissa säädettyjä tehtäviä hoitaessaan, ja pykälän 2 momentin mukaan kunnan toimielimen on heti ilmoitettava tämän lain mukaisessa valvonnassa tietoonsa tulleista puutteellisuuksista tai epäkohdista asianomaiselle aluehallintovirastolle. Lisäksi kunnan toimielimen on ilmoitettava aluehallintovirastolle 17 §:n perusteella tekemistään tarkastuksista ja niitä koskevista johtopäätöksistään.

Aluehallintovirasto toteaa, että Espoon kaupungin lakisääteisenä tehtävänä on palvelujen järjestäjänä arvioida asiakkaiden palvelutarve. Kunnan on suunniteltava ja järjestettävä palvelut asiakkaiden palvelutarvetta vastaavasti. Espoon kaupungin on palveluntuottajan ja toimintayksikön vastuuhenkilön ohella huolehtia siitä, että asiakkaalle järjestetyt palvelut toteutuvat asiakkaan tarpeen mukaisesti, laadukkaasti ja turvallisesti. Espoon kaupungin tulee tarvittaessa ryhtyä toimenpiteisiin, joilla kaupunki varmistaa, että asiakkaille välttämättömiksi arvioidut palvelut toteutuvat asiakkaiden yksilöllisiä palvelutarpeita vastaavasti, laadukkaasti ja turvallisesti.

Aluehallintovirasto antaa tämän Attendo Harmaaniittyä koskevan päätöksen Espoon kaupungille tiedoksi sen valvontatehtävää varten. Espoon kaupungin tulee tehdä yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 35 §:n 2 momentin mukainen ilmoitus aluehallintovirastoon, mikäli kaupungin valvontatoimet osoittautuvat riittämättömiksi, toimintayksikön toiminta ei korjaannu vastaamaan lainsäädännön vaatimuksia tai toimiluvan mukaisia ehtoja tai valvontaviranomaisen edellyttämiin toimenpiteisiin ei ole toimintayksikössä ryhdytty.

Palveluntuottajan selvityksen antaminen

Palveluntuottajan tulee toimittaa pyydetyt selvitykset viimeistään 8.11.2022 aluehallintoviraston kirjaamoon osoitteeseen:



Etelä-Suomen aluehallintovirasto
PL 1
13035 AVI

tai sähköpostitse osoitteeseen:
kirjaamo.etela@avi.fi

Ilmoituksessa on mainittava tämän päätöksen diaarinumero
ESAVI/39997/2021.

Päätöksen käsittely

Tämän päätöksen saavat jakeluna ne asianosaiset, joihin aluehallintoviraston antama hallinnollinen ohjaus kohdistuu. Attendo 247 Oy:ta pyydetään toimittamaan tämä päätös tiedoksi muille mahdollisille selvityksen antamiseen osallistuneille.

Aluehallintovirasto kehottaa palveluntuottajaa huolehtimaan siitä, että päätös perusteluineen sekä aluehallintoviraston antama hallinnollinen ohjaus saatetaan myös palvelun toteuttamiseen osallistuvan henkilökunnan tietoon ja huomioon otettavaksi.

Lausunnon antaja Espoon kaupungin pitkäaikaishoidon päällikkö Elina Kylmästä pyydetään toimittamaan tämä päätös tiedoksi muille mahdollisille lausunnon antamiseen osallistuneille sekä huolehtimaan siitä, että päätös perusteluineen sekä aluehallintoviraston antama hallinnollinen ohjaus saatetaan myös sosiaalihuoltolain 6 §:n tarkoittaman kunnan monijäsenisen toimielimen tietoon ja huomioon otettavaksi.

Muutoksenhaku

Tämän päätöksen määräyksiin voi hakea muutosta valittamalla Hämeenlinnan hallinto-oikeuteen liitteenä olevan valitusosoituksen mukaisesti.

Aluehallintoviraston antamaan huomautukseen ei yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) 36 §:n 2 momentin mukaan voi hakea muutosta valittamalla.



Aluehallintoviraston antamaan huomion kiinnittämiseen ei yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) 36 §:n 2 momentin mukaan voi hakea muutosta valittamalla.

Sovelletut oikeusohjeet

Perusteluissa mainittujen lisäksi laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) 19–22, 34 §.

Lisätietoja

Lisätietoja antaa Leila Eklöv puh 029 501 6000 (vaihde).

sosiaali- ja terveydenhuollon valvontayksikön
päällikkö, sosiaalihuollon johtava ylitarkastaja Niina Väkeväinen

sosiaalihuollon ylitarkastaja

Leila Eklöv

Tämä asiakirja on hyväksytty sähköisesti.

Jakelu ja suoritemaksu

Attendo 247 Oy

Päätös on maksuton.

Tiedoksi

Attendo Harmaaniitty, vastuuhenkilö

Espoon kaupunki/ kirjaamo,
pitkäaikaishoidon päällikkö Elina Kylmänen

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto

Liitteet

Valitusosoitus

Tämä asiakirja ESAVI/39997/2021 on hyväksytty sähköisesti / Detta dokument ESAVI/39997/2021 har godkänts elektroniskt

Esittelijä Eklöv Leila 08.06.2022 13:06

Ratkaisija Väkeväinen Niina 08.06.2022 13:08