



Helsingin kaupunki
Sosiaali- ja terveystoimiala
PL 10
00099 Helsingin kaupunki

HELSINGIN KAUPUNGIN KIRJAAMO HELSINGFORS STADS REGISTRATORSKONTOR	
Saapunut/Inkommit	
07. 01. 2019	
Dnro/Dnr	HEL 2017- 011267
Tehtäväluokka	05 06 01
Uppgiftsklass	

LAUSUNNON JA SELVITYKSEN ANTAMINEN

Etelä-Suomen aluehallintovirastoon on saapunut 28.12.2018 ilmoitus koskien Helsingin kaupungin kotihoidon Kontulan LPA 1:n toiminnassa ilmenneitä epäkohtia. Ilmoituksessa tuodaan esille huoli kotihoidon asiakkaiden turvallisuudesta sekä palvelun laadusta ja sisällöstä.

Aluehallintovirasto on myös pyytänyt lausuntoa ja selvitystä ESAVI/20513/2018 kotihoidon laatua ja sisältöä koskevaan epäkohtailmoitukseen, joka on saapunut 18.10.2018. Selvityksen määräaika on 31.1.2019.

Aluehallintovirasto on antanut 5.7.2018 päivätyllä päätöksellään ESAVI/6391/2017 Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalle ja kotihoidon toiminnasta vastaaville johtaville viranhaltijoille huomautuksen vastaisen toiminnan varalle. Huomautus koskee kunnan järjestämisvastuulla olevan toiminnan puutteellista resursointia ja toiminnan valvonnan laiminlyöntiä.

Aluehallintovirasto pyytää Helsingin sosiaali- ja terveystoimialaa antamaan lausuntonsa liitteenä olevassa ilmoituksessa mainituista epäkohdista. Lausunnon lisäksi aluehallintovirasto pyytää selvitystä siitä, mihin toimenpiteisiin vs. kotihoidon ohjaaja Marianne Kalliokoski ja vs. kotihoitopäällikkö Sanna Numminen ovat ryhtyneet asiakasturvallisuuden ja kotihoidon palvelujen laadun ja sisällön turvaamiseksi aluehallintoviraston 5.7.2018 antaman päätöksen jälkeen. Selvitykseen tulee liittää Kontulan LPA 1:n lääkehoidon toteutuksen kokonaisuudesta vastaavan työntekijän sekä johdon kuvaus siitä, miten kyseisen LPA:n kotihoidon asiakkaiden lääkehoidon turvallisuus ja asianmukaisuus on varmistettu, sekä miten riskienhallinnassa ja omavalvonnassa on huomioitu tilanteet, joissa lääkehoidon asianmukaisuus vaarantuu esimerkiksi kotihoidon käyntien viivästymisen vuoksi. Selvitys tulee antaa myös siitä, miten asiakkaan asema ja oikeudet varmistetaan palveluseteliä ja kotihoidon virtuaalipalvelua tarjottaessa.

Aluehallintovirasto toteaa, että 1.1.2017 alkaen on aluehallintovirastoon tullut vireille yhteensä 15 valvonta- tai kanteluasiaa, jotka koskevat Helsingin kaupungin kotihoidon toiminnan järjestämistä siten, että epäkohtia ilmoitetaan olevan asiakasturvallisuudessa, palvelun laadussa ja sisällössä sekä henkilökunnan resursoinnissa. Helsingin sosiaali- ja terveyslautakunta sekä tarkastuslautakunta voivat halutessaan antaa asiasta lausuntonsa.

Aluehallintoviraston tiedonsaantioikeus perustuu sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 27 §:n 1 momenttiin ja yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 39 §: ään sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 40 §: ään.

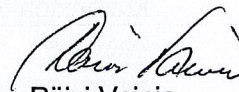
Selvitys pyydetään toimittamaan aluehallintovirastoon 28.02.2019 mennessä osoitteeseen:

Etelä-Suomen aluehallintovirasto
Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat –vastuualue
PL 150
13101 Hämeenlinna

Selvitykseen merkitään viitteeksi ESAVI/26552/2018.

Lisätietoja tarvittaessa antaa sosiaalihuollon ylitarkastaja Päivi Vainio,
p. 02950 16000.

Sosiaalihuollon ylitarkastaja



Päivi Vainio

LIITE

Kopio epäkohtailmoituksesta

TIEDOKSI

Helsingin kaupunki, sosiaali- ja terveyslautakunta
Helsingin kaupunki, tarkastuslautakunta

Vainio Päivi (AVI)

Lähettäjä: NINA SINERVO <ninni.sinervo@gmail.com>
Lähetetty: perjantai 28. joulukuuta 2018 13.17
Vastaanottaja: Vainio Päivi (AVI)
Aihe: Hgin kaupungin kotihoidon LPA Kontula 1:den tilanteesta

Hei!

Puhelinkeskusteluun viitaten Hgin kaupungin kotihoidon LPA Kontula 1:den tilanteesta.

Asiakasturvallisuus:

- > käyntiajat eivät toteudu (käyntiajat klo. 8-10, 10-12, 12-14 ja 16-22)
- > käyntejä jää tekemättä työnjakajien / hoitajien virheiden takia.
- > käyntejä yhdistellään esim. aamu- ja päiväkäynti yhdistetään yhdeksi käynniksi. (Asiakas kuitenkin maksaa kahdesta käynnistä)
- > asiakkaiden maksama käynti aika alittuu esim. 20-30 min käyntejä tehdään 10 minuutin käyntinä tai jopa alle. (Asiakas maksaa määrätystä ajasta, mikä ei toteudu)
- > lääkehoito ei toteudu oikea aikaisena esim. aamulääkkeitä saadaan iltapäivän puolella tai aamu-, päivä- ja iltalääkkeitä saadaan muutaman tunnin sisällä useammat.
- > lääkevirheitä sattuu paljon sijaisista ja työntekijöiden kiireestä / väsymyksestä johtuen. Ollut myös vakavia lääkevirheitä, jotka johtanut asiakkaan sairaalaan joutumiseen.
- > asiakkaiden suihkuja siirrellään resurssipulan vuoksi ja välillä jää viikottain kokonaan tekemättä. (Asiakas maksaa palvelusta, koska huomioitu ajassa viikottain)
- > resurssipulan vuoksi asiakkaiden arvioinnit esim. väliarviot, RAI-arviot, toimintakykymittarit ym jää tekemättä, kun pystytään tekemään vain välttämättömimmät käynnit.

Asiakas tyytyväisyys: (antaneet palautetta)

- > sijaisia paljon ja käy paljon eri työntekijöitä.
- > hoitajilla aina kiire ja se tuodaan asiakkaille.
- > käyntiajat ovat monesti eri mitä sovittu.
- > omaisilta tullut palautetta käyntiajoista ja vääräaikaisesta lääkähoidosta.

Vakituinen henkilökunta:

- > ei riittävästi resursseja tehdä työtä
- > jatkuvasti aamu- ja iltavuorosta puuttuu väkeä ja useampikin lista 'jaossa' vuoron alettua eli jo suunniteltuun työpäivään tulee runsaasti lisää asiakaskäyntejä.
- > jatkuvia ylitöitä, kun ei ole tekijöitä ja kaikki asiakkaat on hoidettava. Kohtuuton määrä työtä vuorossa.
- > työpäivän aikana ei ole mahdollisuus pitää taukoa esim. syömiseen tai wc:ssä käyntiin.
- > asiakkaille tehtävä muu työ ei näy välittömässä työajassa esim. kaupassa ja apteekissa käynnit tai soittelut esim. edunvalvontaan, sosiaalihoitajille, omaisille jne.
- > useampia vakituisia lähtenyt pois. Useampi hoitaja miettii muihin töihin lähtöä.
- > sijaisten jäljiltä saa korjailta asiakkailta töitä mitä ei ole tehty.

Työyhteisö / työntekijät:

- > esimies joka ajoi työyhteisön hyvinvointia lähtenyt muihin tehtäviin. Hänen sijainen mukava ja

ystävällinen, mutta hän hyvin väsynyt ja ei pysty vastustamaan ylempää tulleita käskyjä / tilannetta.
-> työyhteisössä näkyy väsyminen eripurana ja helposti syytellen toisia. Työilmapiiri on muuttunut huonohenkiseksi. Empatia työkavereita ja asiakkaita kohtaan vähentynyt. Jokainen yrittää vain selvittää omasta päivästä, eikä oteta toisia huomioon.
-> ammatillinen itsetunto katoaa / kärsii. Jatkuvasti huono omatunto ja tunne ettei selviä työstään nakertaa ja miettii onko itse ammattitaitoinen / huonompi työntekijä nykyään.
-> työntekijöillä fyysistä ja psyykkistä väsymistä. Ei osata nauttia enää vapaa-ajasta vaan työasiat pyörivät mielessä. Nukahtamis- ja univaikeuksia.
-> jatkuva runsaiden sijaisten määrä ja perehdyttäminen kysyy voimia, kun ei ole aikaa ja sijaisia niin paljon. Toisaalta aina onni jos saa sijaisia, ettei töitä joudu tehdä itse.

Joulukuun alussa Itäisen kotihoidon päälliköltä Sanna Nummiselta tuli viesti, jossa ilmoitettiin, että Itäinen kotihoito on AVI:ssa tarkkailussa. Ylitöiden tekeminen on kiellettyä, kuitenkin mitään konkreettista keinoja ei annettu, miten asiat selviää. Sanottiin, että ylityöt / lisävuorot on tehtävä Seuren kautta ja näin ei näy ylityöt tilastoissa.

Sanna Nummisen kanssa keskusteltuamme oli vastaus. Resursseja ei tule lisää vaan itse voimme suunnitella miten pärjäämme. Laittamalla asiakkaita palvelusetelillä yksityiselle tai virtuaalihoitoon.

Itse olen työyhteisössämme YT-asiamies. Olen keskustellut työntekijöidemme kanssa ja siltä pohjalta lähdin ottamaan yhteyttä, kun useat työntekijät ovat kertoneet huolesta kotihoidontilasta asiakkaiden ja työntekijöiden kannalta.

Olen yhteydessä myös Hgin kaupungin työterveyteen. Sinne soittoaika maanantaina 31.12.2018.

Ystävällisin terveisin:

Nina Sinervo, lähihoitaja, YT-asiamies