

Etelä-Suomi  
Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat -vastuualue

10.10.2017

ESAVI/6391/05.06.03/2017

Helsingin sosiaali- ja terveyslautakunta  
PL 6000  
00099 Helsingin kaupunki

HELSINGIN KAUPUNGIN KIRJAAMO HELSINGFORS STADS REGISTRATORSKONTOR	
Saapunut/Inkommit	
16. 10. 2017	
Dnro/Dnr	Hel 2017-011267
Tehtäväluokka	05 00 01
Uppgiftsklass	

### LAUSUNNON JA SELVITYKSEN ANTAMINEN

Etelä-Suomen aluehallintovirasto on ottanut oma-aloitteisesti valvottavaksi Helsingin kaupungin kotihoidon tukipalveluna järjestettävän ateriapalvelun järjestämiseen liittyvien ongelmien ja kotihoidon tiedon kulkuun liittyvien katkosten vuoksi. Edellä mainitut epäkohdat on tuotu esiin vuoden 2017 toukokuussa muun muassa Aamulehdessä ja Helsingin Sanomissa.

Lisäksi aluehallintovirastoon on 7.7.2017 saapunut eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen (jäljempänä AOA) päätös sekä jäljennös pöytäkirjasta koskien Helsingin kaupungin kotihoidon tarkastusta vuonna 2015. Tarkastuksen johdosta AOA antoi päätöksen EOAK/1641/2016, jossa hän ylimpänä laillisuusvalvojana pyytää aluehallintovirastoa ottamaan huomioon Helsingin kotihoidosta tekemänsä havainnot. AOA pyytää lisäksi aluehallintovirastoa ilmoittamaan valvonta-asian lopputuloksesta ja siitä, mihin 15.8.2017 toteutettu ohjaus- ja arviointikäynti on johtanut.

Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen 4.8.2017 päiväystä vastauksesta kotihoidon palvelua koskevaan kantelukirjeeseen on lähetetty jäljennös aluehallintovirastoon huomioon otettavaksi valvonta-asiaa käsiteltäessä. Kantelukirjeessä arvostellaan muun muassa tiedonkulkua omaisten ja kotihoidon työntekijöiden välillä, keskeisten asiakirjojen epäloogisuutta, lääkäripalvelujen riittämättömyyttä sekä sitä, että kotihoidon käyntiaikoja asiakkaan luona ja niistä riippuvia maksujen perusteita ei voi tarkistaa. Lisäksi kantelukirjeessä tuodaan esiin se, että kotihoidon välittömän työajan tavoite ei huomioi siirtymiä asiakkaalta toisen luokse.

Edelleen aluehallintovirastoon on saapunut 14.9.2017 ilmoitus, jossa Helsingissä kotihoidossa työskennellyt työntekijä tuo esiin, että kotihoidon työntekijä saattaa jättää vanhuksen yksin odottamaan ambulanssia, mikäli ambulanssi on hätäkeskuksessa määritelty kiireettömäksi. Ilmoituksessa todetaan, että kotihoidon päälliköiden antaman ohjeistuksen

mukaan pääsääntöisesti ambulanssia odotetaan asiakkaan luona. Ilmoittaja kertoo, että kotihoidon työntekijällä voi olla iltavuoron aikana 14 – 18 asiakaskäyntiä ja kysyy, miten mahdollistetaan ambulanssin odottaminen asiakkaan luona, kun asiakkaita on työvuoroa kohden niin paljon. Ilmoittaja myös kysyy, kenen vastuulla on, jos ambulanssia yksin odottavan ikäihmisen tila heikkenee tai hän jopa kuolee odottaessaan ambulanssia.

Sekä AOA että aluehallintovirasto ovat myös huomioineet Helsingin kaupungin tarkastuslautakunnan vuotta 2016 kosken arviointikertomuksen, jossa todetaan, että kotihoidon palvelujen riittävyys tarpeisiin nähden ei toteudu aina silloin kun ikääntyneen kunto heikkenee nopeasti. Arviointikertomuksessa tuotiin esille, että suurin osa kotihoidon työntekijöistä näkee laadun puutteena sen, etteivät kotihoidon käynnit riitä vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin. Kertomuksen mukaan huonokuntoisia ikääntyneitä pyritään hoitamaan liian pitkään kotona. Lisäksi kertomuksessa todetaan, että lähes samalla työntekijämäärällä hoidetaan aiempaa suurempaa asiakasmäärää. Tarkastuslautakunta edellyttää Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalle ohjaus- ja arviointikäynnin 15.8.2017. Ohjaus- ja arviointikäynnillä selvitettiin pääsääntöisesti AOA:n tarkastushuomioissaan esiin nostamia asioita, mutta osa sekä AOA:n että aluehallintoviraston selvitettäväksi asettamista asioita jäi ajan puutteen vuoksi edelleen avoimeksi.

Aluehallintovirasto teki Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalle ohjaus- ja arviointikäynnin 15.8.2017. Ohjaus- ja arviointikäynnillä selvitettiin pääsääntöisesti AOA:n tarkastushuomioissaan esiin nostamia asioita, mutta osa sekä AOA:n että aluehallintoviraston selvitettäväksi asettamista asioita jäi ajan puutteen vuoksi edelleen avoimeksi.

Aluehallintovirasto on saanut Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalta ohjaus- ja arviointikäynnin jälkeen yllä mainittujen epäkohtien selvittämiseen liittyen materiaalia kotihoidon palveluista, kotipalvelun tukipalveluista, asiakasvolyymeistä ja palvelujen myöntämisperiaatteista.

Aluehallintovirasto pyytää Helsingin sosiaali- ja terveystoimialaa antamaan lausuntonsa siltä osin, kuin esiin tuotuja epäkohtaepäilyjä ei ohjaus- ja arviointikäynnillä 15.8.2017 käsitelty, sekä hankkimaan asianosaisilta toiminnasta vastuullisilta viranhaltijoilta tarpeelliseksi katsomansa selvitykset.

Selvitys pyydetään siitä, miten Helsingin kaupunki

- on varmistanut asiakkaan hoidon ja palvelun toteutumisen suunnitelman mukaisesti kotihoidossa,
- on huomionnut työntekijän työpäivän asiakasmäärien ja työajan suhteen suunnittelussa siirtymät asiakkaan luota toiselle,
- on varmistanut sen, että työntekijällä on myös työvuoron suunnitellun aikataulun häiriintyessä odottamattomien tapahtumien, esimerkiksi ambulanssin soittamisen vuoksi, tosiasiallisesti mahdollisuus huolehtia työvuoronsa ajaksi suunniteltujen asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmaan merkityistä tehtävistä asiakkaalle varatun käyntiajan puitteissa,
- miten kotihoidon työntekijöitä on ohjeistettu toimimaan tilanteissa, jossa asiakkaalle joudutaan soittamaan ambulanssi,

- on ohjeistanut, että tiedon kulku kotihoidon työntekijöiden ja tietojensa luovuttamiseen suostuneen asiakkaan omaisen välillä tapahtuu,
- huolehtii siitä, että asiakkaan ravitsemus toteutuu suositusten mukaisesti myös pelkkänä tukipalveluna ateriapalvelua saavan asiakkaan kohdalla,
- on varmistanut, että asiakkaan kotihoidon palvelua koskeva laskutus vastaa todellisia kotihoidon käyntiaikoja ja miten asiakkaan itsensä on mahdollista tarkastaa laskutuksen oikeellisuus sekä
- miten Helsingin kaupunki on reagoinut työntekijöiden huolenilmaisuun työajan riittävydestä ja asiakasturvallisuudesta sekä hoidon jatkuvuudesta ja mihin toimenpiteisiin sen johdosta on ryhdytty.

Edellä mainitun lisäksi aluehallintovirasto pyytää toimittamaan seuraavat asiakirjat ja selvitykset:

- tehostetun palveluasumisen paikkojen määrä vuonna 2015, 2016 ja vuonna 2017,
- selvitys kotihoidon asiakkaiden ravitsemustilasta sekä niistä toimenpiteistä, joilla heikentyneeseen ravitsemustilaan tai sen uhkaan reagoidaan,
- kotihoidon työntekijöille suunnattu ohje asiakkaan kuolemantapauksessa toimimiseksi sekä
- kotihoidon palveluista vastaavien viranhaltijoiden nimet, tutkinnot sekä selvitys kotiin annettavien palvelujen työkokemuksesta.

Aluehallintovirasto viittaa liitteenä olevaan AOA:n tarkastuspöytäkirjaan ja pyytää Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden lautakuntaa lisäksi selvittämään, miten seuraaviin AOA:n kotihoitoa tai tukipalveluja koskeviin huomioihin on reagoitu ja mitä toimenpiteitä niiden johdosta on tehty: hakemuslomakkeen puuttuminen, asiakaskäyntien kirjaamiseen liittyvät ongelmat, lääkäripalvelujen riittävyden turvaaminen, asiakkaan oman vuorokausirytmien turvaaminen, turvapuhelinhälytyksiin vastaaminen, puutteet asiakkaiden ulkoilumahdollisuuksissa, puutteet asiakkaiden suun terveydenhuollossa sekä lääkkeiden annosjakelun lääkepoikkeamat.

Aluehallintoviraston tiedonsaantioikeus perustuu sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 27 §:n 1 momenttiin.

Selvitys pyydetään toimittamaan aluehallintovirastoon **17.11.2017** mennessä osoitteeseen:

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

Selvitykseen merkitään viitteeksi ESAVI/6391/05.06.03/2017.

**Asiakirjat sisältävät sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasta koskevia salassa pidettäviä tietoja.**

Lisätietoja antaa sosiaalihuollon ylitarkastaja Päivi Vainio, paivi.vainio@avi.fi.

Määräajan noudattamatta jättäminen ei estä asian ratkaisemista.

Sosiaalihuollon ylitarkastaja



Päivi Vainio

**LIITTEET**

Ohjaus- ja arviointikäynnin muistio 15.8.2017

AOA:n pöytäkirja 13.5.2016 (Dnro 2358/3/15)

AOA:n vastaus 4.8.2017 (EOAK/5927/2016) Tiina Tarkkasen kirjoitukseen

AOA:n päätös 7.7.2017 (EOAK/1641/2016) koskien vanhusten kotihoiton järjestämistä Helsingissä



**Etelä-Suomen aluehallintoviraston ohjaus- ja arviointikäynti Helsingin sosiaali- ja terveys-  
toimialalle 15.8.2017**

Aika 15.8.2017 klo 8.30 – 10.45

Paikka Kallion virastotalo, Toinen Linja 4 A, 3 krs., neuvotteluhuone 6

Läsnä Helsingin kaupungin edustajat:

Arja Peiponen, vs. sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen johtaja  
Eeva Sandelin vs. yksikön päällikkö, pohjoinen kotihoitoyksikkö  
Suvi Kan, kotihoitopäällikkö, pohjoinen kotihoitoyksikkö  
Heidi Sipiläinen, kotihoitopäällikkö, lounainen kotihoitoyksikkö  
Annika Id, vs. kotihoitopäällikkö, koillinen kotihoitoyksikkö  
Joanna Koski, vs. kotihoitopäällikkö, läntinen kotihoitoyksikkö  
Jaana Nummijoki, kotihoitopäällikkö, kaakkoinen kotihoitoyksikkö  
Pia-Maria Grönqvist, kotihoitopäällikkö, eteläinen kotihoitoyksikkö  
Maarit Rautio, va. johtaja, lännen palvelualue  
Anneli Wallden, vs. kotihoitopäällikkö, keskinen kotihoitoyksikkö  
Helena Venetvaara-Nurmi, vs. johtaja, etelän palvelualue  
Merja Etholén-Rönnberg, johtaja, idän palvelualue  
Tuulikki Siltari, SAS- ja arviointitoiminnan johtaja  
Kaija-Leena Kristola, ruokapalveluohjaaja  
Heli Koskisuo, toiminnansuunnittelija

Etelä-Suomen aluehallintoviraston edustajat:

Eija Hynninen-Joensivu, sosiaalihuoltoyksikön päällikkö (puheenjohtaja)  
Marja-Leena Stenroos, sosiaalihuollon johtava ylitarkastaja  
Päivi Vainio, sosiaalihuollon ylitarkastaja (sihteeri)

## **1. Ohjaus- ja arviointikäynnin perusteet**

Puheenjohtaja kertoi ohjaus- ja arviointikäynnin taustaa ESAVIN havaintojen, kantelu- ja valvonta-asioiden, median yhteydenottojen sekä eduskunnan oikeusasiamiehen edellyttämien toimenpiteiden näkökulmasta.

Ohjaus- ja arviointikäyntien tavoitteena on vuorovaikutteisesti palvelujen järjestäjän/palvelujen tuottajan ja aluehallintoviraston yhteistyönä edesauttaa asiakkaan oikeusturvan ja kansalaisten yhdenvertaisuuden toteutumista.

## **2. Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen huomiot ja aluehallintovirastolta niiden johdosta edellytetyt toimenpiteet**

Eduskunnan apulaisoikeusasiamies (jäljempänä AOA) teki Helsingin kaupungin kotihoitoon tarkastuskäynnin vuonna 2015. Tarkastuksen johdosta AOA antoi päätöksen EOAK/1641/2016, jossa hän ylimpänä laillisuusvalvojana pyytää aluehallintovirastoa ottamaan huomioon Helsingin kotihoidosta tekemänsä havainnot. AOA pyytää lisäksi aluehallintovirastoa ilmoittamaan valvonta-asian lopputuloksesta ja siitä, mihin 15.8.2017 toteutettu ohjaus- ja arviointikäynti on johtanut.

AOA:n tekemät havainnot Helsingin kotihoidon tarkastuksesta on merkitty tähän muistioon alleviivattuna ja niiden alle on kirjattu Helsingin kaupungin ohjaus- ja arviointikäyntiin osallistuneiden viranhaltijoiden kommentit ja vastaukset kuhunkin asiaan.

### Puutteet päätöksenteossa

Vs. sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen johtaja Peiponen kertoi, että sosiaalihuoltolain mukaisista palveluista on kaikilla kotihoidon palvelualueilla tehty päätökset 1.4.2017 alkaen. Peiponen tähdensi, että ohjaus- ja arviointikäynnin ajankohtana kaikille kotipalvelun asiakkaille on tehty sosiaalihuoltolain edellyttämä hallintopäätös palvelusta ja maksusta. Helsingin kaupunki kokee vaikeana tehdä hallintopäätöksiä sosiaalihuollon palveluista (kotipalvelu).

### Palvelutarpeen arviointi ja asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvien muutosten huomiointi - palvelujen oikea-aikaisuus ja riittävyys.

Palvelutarpeen arviointi tehdään kolmen kuukauden välein tai tarvittaessa ja asiakkaan palvelutarpeen muutoksiin reagoidaan mahdollisimman pian.

### Ongelmat tiedonkulussa ja yhteistyössä (esim. sairaalasta kotiutuminen)

Ohjaus- ja arviointikäynnillä saadun tiedon mukaan tiedonkulun ongelmia on lähdetty purkamaan erilaisin kehittämishankkein ja myös konkreettisin keinoin. Lännen alueella on aloitettu Laakson sairaalan kanssa yhteistyö kotiuttamisprosessin kehittämisessä; tiedonsiirto tapahtuu puhelimitse kotihoidon esimiehen sijaan suoraan kotihoidon sairaanhoitajalle, jolloin sairaalan on helpompi tavoittaa kotihoidon henkilökunta ja tieto saadaan siirrettyä suoraan sairaanhoitajalle.

Helsingin edustajat totesivat, että sairaalasta kotiutuvat henkilöt muodostavat suurimman virran kotihoidon uusista asiakkaista. Eteläisessä kotihoitoyksikössä perustettiin 2016 arviointitiimi, jonka tehtävänä on ottaa vastaan sairaalasta kotiutuvia, uusia asiakkaita kahdessa vuorossa myös viikonloppuisin.

Tiedonsiirtoa kotiutustilanteessa on myös helpotettu kehittämällä kotiutus-kortti, joka muistuttaa huomioimaan kaikki kotiutustilanteessa olennaiset asiat lääkemääräyksiä myöten. Kotiutuksia on myös aikaistettu siten, että kaikki kotiutukset eivät tapahdu lounaan jälkeisenä aikana ja siten ruuhkauta kotihoi-don iltapäivää. Ennen lounasta kotiutettavien asiakkaiden mukaan annetaan sairaalasta ateriapaketti, jotta asiakas saa sairaalan hoitopäivämaksuun kuu-luvan aterian.

#### Yksityisten palvelujen valvonta

Ohjaus- ja arviointikäynnillä saadun tiedon mukaan Helsingin kaupunki käyt-tää yksityisiä palvelujen tuottajia muun muassa palvelusetelipalveluissa, joita asiakas voi saada kuukaudessa 40 tuntiin asti. Myös kotihoiton peruspalve-luiden järjestämisessä käytetään tarvittaessa ostopalvelua ja ruotsinkielisen kotihoiton palvelut sekä päivätoimintapalvelut ostetaan pääsääntöisesti yksi-tyisiltä palvelujen tuottajilta. Ostopalvelujen tuottajia on yhteensä noin 25.

Kotihoiton palvelujen tuottajien valvonta tapahtuu kotihoitoalueilla ja keinoina valvontaan ovat säännölliset yhteistyökokoukset. Helsingin edustajat kertovat, että valvonnalle on sovittu selkeät pelisäännöt.

Asiakkaan oikeus riittäviin ja laadukkaisiin palveluihin ja asiakkaiden yhden-vertaisuus turvataan siten, että Helsingin kaupunki tekee aina palvelutarpeen arvioinnin ja hoitosuunnitelman, jonka perusteella asiakas ohjataan yksityisen palvelun piiriin.

Helsingin kaupungin edustajat korostavat ohjaus- ja arviointikäynnillä, että tär-keintä ei ole, että asiakas saa palvelut kaupungin palveluna, vaan että asiakas yleensä saa palvelut.

#### Henkilökunnan resursointi ja työhyvinvoinnista huolehtiminen

Ohjaus- ja arviointikäynnillä saadun tiedon mukaan sosiaali- ja terveystoi-mialalla on monenlaisia kehittämishankkeita käynnissä. Toimialalla varaudu-taan jo myös tulevaan maakuntaudistukseen.

Kotihoiton resursseja on lisätty vakanssipohjina, mutta vakanssien lisäys ei Tuulikki Siltarin mukaan vastaa asiakkaiden määrän ja palvelutarpeen kasvua. Siltarin mukaan tavoite ei ole lisätä vakanssipohjia asiakkaiden määrän ja pal-velun tarpeen kasvun kanssa samassa suhteessa, vaan asiakkaat pyritään hoitamaan optimoimalla ja tehostamalla kotihoiton toimintaa. Helsingin koti-hoidon välitön työaika on alle 50 %, mikä Helsingin edustajien mukaan on ma-talampi kuin monessa muussa kunnassa. Kotihoiton välittömän työajan ta-voite on 60 %. Arja Peiponen totesi henkilökunnan määrän riittävän.

Henkilöstön hyvinvoinnista ja riittävästä resursoinnista huolehditaan Helsingin kaupungin edustajien mukaan muun muassa henkilöstöä kouluttamalla ja op-

timoimalla kotihoidon toimintaa. Laajasalossa on esimerkiksi meneillään keilu, jossa henkilökunnan osaamista ja kotihoidon reittejä optimoidaan välittömän työajan tavoitteiseen pääsemiseksi.

Muita toimenpiteitä, joissa henkilökunnan resursointia ja työhyvinvointia on turvattu, ovat terapiapalvelujen lisääminen, laboratorio-palvelujen ostaminen ja asiakkaille suunnattavien etäpalveluiden kehittäminen. Vuonna 2017 Helsingin kotihoidon etäpalvelujen piirissä on noin 600 asiakasta ja kuukauden aikana tehdään keskimäärin 18 600 etäkäyntiä.

Helsingin edustajat kertoivat, että loppuvuodesta käynnistyy Helppi – senioripalvelutarpeen arviointi, jossa työntekijä menee sairaalasta kotiutettavan luokse jo sairaalaan. Helppiin tullaan siirtämään henkilökuntaa kotihoidosta. Helsingin kaupungin edustajien mukaan palvelutarpeen arviointi tehostuu Helpin myötä niin paljon, että kotihoidon henkilökuntaa on mahdollista siirtää näihin tehtäviin.

### **3. Tehostetun palveluasumisen kriteerit ja odotusajat palveluihin**

Tehostettuun palveluasumiseen odottavien asiakkaiden määrä on ohjaus- ja arviointikäynnin ajankohtana 150 – 180. SAS-päätöksiä on vuonna 2017 tehty 94 – 117 kappaletta kuukaudessa ja tehostetun palveluasumisen paikkoja on myönnetty 79 – 122 kuukautta kohden. Keskimääräinen odotusaika tehostettuun palveluasumiseen on 45 vuorokautta. Ohjaus- ja arviointikäynnin ajankohtana kotona odotti tehostetun palveluasumisen paikkaa noin 40 asiakasta.

Tuulikki Siltari kertoi, että mikäli asiakas haluaa itse valita tehostetun palveluasumisen paikan, sen odottaminen sairaalassa ei ole mahdollista. Vuoden 2017 aikana on ollut vain kolme asiakasta, joiden odotusaika tehostettuun palveluasumiseen on ylittänyt kolme kuukautta.

Helsingin edustajat toteavat, että kriteerit tehostettuun palveluasumiseen ovat tiukat: asiakkaalla tulee olla käytössä kaikki kotiin annettavat palvelut, omaisten ja läheisten mahdollisuudet auttaa asiakasta on kartoitettu, asiakkaan tulee itse haluta tehostettuun palveluasumiseen, asiakkaan sairauksien tulee olla diagnosoituja ja hoidossa, asiakkaan kuntoutumispotentiaali on kartoitettu ja asiakkaalla on toistuvia sairaalajaksoja ja/tai asiakkaan turvallisuus kotona asuessa vaarantuu toistuvasti.

Ohjaus- ja arviointikäynnin ajankohtana asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa käytettiin mittarina RaVa-mittaria, mutta RAI on tulossa käyttöön piakkoin. RaVa-arvoja käytetään kriteerinä tehostettuun palveluasumiseen, mutta Siltarin mukaan RaVa-arvoja käytetään vain viitteellisesti. RaVa-viitearvot eivät selvinneet ohjaus- ja arviointikäynnillä. RAI-mittarista otetaan käyttöön mittaripaketti, jota tullaan käyttämään sairaalassa, kotona ja tehostetussa palveluasumisessa. RAI-kriteerit tehostettuun palveluasumiseen ovat Siltarin mukaan ADLh 3 – 6 tai MAPLe 4 – 5 ja CPS 3 – 6.



Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan sairaala-, kuntoutus ja hoivapalveluissa on 43 sosiaalityöntekijän ja 45 sosiaaliohjaajan vakanssia. Edellä mainittujen sosiaalihuollon ammattihenkilöiden tehtäviin kuuluvat myös omaishoidon tuen palvelut ja erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden tilanteen arviointi. Näistä vakansseista siirretään tulevaan keskitettyyn asiakasohjausyksikköön noin 36 vakanssia.

#### **4. Kotihoidon palvelut, yleistä**

Kotihoidon käyntejä on kuukaudessa keskimäärin 245 000. Käyntimäärä on lisääntynyt vuodesta 2016 vuoteen 2017 noin 3 %. Keskimäärin 2/3 kotihoidon asiakkaista tarvitsee kotisairaanhoidoa. Kotihoidon asiakkaita oli vuonna 2016 yhteensä 18 500 ja säännöllisiä kotihoidon asiakkaita noin 7000 asiakasta kuukaudessa.

Helsingin kaupungin edustajat kertovat, että sairaala-, kuntoutus ja hoivapalveluissa tehdään vaara- ja haittatapahtumien sekä läheltä piti-tilanteiden raportoimiseksi sekä HaiPro- että SosPro-ilmoituksia sähköisen järjestelmän avulla. Sosiaalihuollon ilmoitukset tehdään SosPro-ohjelmaan. Helsingin kaupunki korostaa, että kaupungin työntekijät ovat tietoisia sosiaalihuoltolain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta ja että sosiaaliamieheltä tulee hyvin vähän yhteydenottoja liittyen kotihoidon palveluihin.

#### **5. Ateriapalvelut**

Ateriapalvelua myönnetään Helsingissä asiakkaille, jotka eivät pysty itsenäisesti laittamaan ruokaa tai eivät pääse itsenäisesti ruokailemaan ravintolaan tai kahvilaan. Ateriapalvelujen tarkemmat asiakaskriteerit eivät käyneet ilmi ohjaus- ja arviointikäynnillä.

Helsingin kaupungin ateriapalveluista vastaavan Kaija-Leena Kristolan mukaan ostopalvelusopimuksissa on palvelujen tuottajalle velvoite varmistaa palvelun laatu ja toimivuus. Mahdollisessa palvelupoikkeamassa palvelujen tuottaja on sopimuksen mukaan vastuussa ruokapalvelun jatkuvuudesta ja on velvollinen korjaamaan tilanteen mahdollisimman pian sekä ilmoittamaan mahdollisista häiriöistä sopimusvastuuhenkilölle.

Ateriapalvelujen osalta on varauduttu palvelun toimintahäiriöihin tai poikkeustilanteisiin siten, että ateriapalveluja koskevassa sopimuksessa edellytetään suunnitelmaa normaaliolojen häiriötilanteen varalle. Suunnitelma käydään läpi sopimuksen haltuunottotilanteessa.

Palvelujen tuottajan tulee tehdä asiakastytyväisyyskysely kerran vuodessa ja toimittaa saadut vastaukset kotihoitopäällikölle, kotihoidon ohjaajille, ravitsemusyhdyshenkilöille ja – vastaaville. Tilaaja (Helsingin kaupunki) tekee oman asiakastytyväisyyskyselyn, jossa asiakkaiden on mahdollista antaa palautetta myös ateriapalveluista. Ateriapalveluja koskevassa sopimuksessa velvoitetaan palvelujen tuottajaa raportoimaan tilaajalle saamastaan asiakaspalautteesta sekä niistä toimenpiteistä,

joihin kotiaterioita koskeva palaute on johtanut. Palvelujen tuottajien kanssa pidetään 2 – 3 kertaa vuodessa sopimusneuvottelut, mutta akuutit palautteet käsitellään aina heti. Mikäli palvelu ei vastaa sovittua, voi tilaaja antaa palvelujen tuottajalle kirjallisen reklamaation, jonka jälkeen palvelujen tuottajalla on kuukausi aikaa korjata toimintaansa.

Ohjaus- ja arviointikäynnillä ei tullut esille, miten esimerkiksi muistisairaana asiakkaan kohdalla varmistetaan, että mahdolliset laatupoikkeamat ja toteutumatta jääneet palvelut huomataan mahdollisimman pian, jos palvelujen tuottajan oma laadun valvonta ei toimi.

## **6. Muita esille nousseita asioita**

Helsingin kaupungin edustajat korostivat, että sosiaali- ja terveyspalvelujen suuri volyymi sekä asiakkaiden ja työntekijöiden suuri määrä vaikeuttavat toiminnan järjestämistä.

Helsingin kaupungin edustajat toivat ohjaus- ja arviointikäynnillä esiin ongelmana ”täysin rajattomat omaiset”, jotka hankaloittavat asiakkaan palvelujen järjestämistä ja vaikeuttavat työntekijöiden työssä jaksamista. Kaupungin edustajat kertovat, että joitakin hankalia omaisia on jouduttu rajaamaan, jotta asiakkaan palvelut saadaan toteutettua ja jotta työntekijät pystyvät työskentelemään asiakkaan kanssa.

Aluehallintoviraston edustajat toivat tässä yhteydessä esiin, että myös hankalan omaisen kohdalla sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet ja etu ovat ensisijaisia eikä suuri volyymi voi olla esteenä palvelujen lain mukaiselle järjestämiselle.

## **7. Ohjaus- ja arviointikäynnillä käsittelemättä jääneet eduskunnan apu laisoikeusasiamiehen huomiot ja ohjaus**

Ajan puutteen vuoksi käsittelemättä jäivät seuraavat eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen huomiot ja ohjaus: kotihoidon eri palveluvaihtoehdot sisältävä hakemus, asiakkaan oman vuorokausirytmien turvaaminen, turvapuhelinhälytyksiin vastaaminen, kotihoidon asiakkaiden ulkoilun puutteet sekä puutteet suun terveydenhuollossa ja lääkkeiden annosjakelussa.

Muistion on laatinut sosiaalihuollon ylitarkastaja Päivi Vainio.

LIITTEET Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan edustajien kommentit ohjaus- ja arviointikäynnin muistioon

JAKELU Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala



5.10.2017

---

Etelä-Suomen aluehallintovirasto  
Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat -vastualue  
Sosiaalihuollon ylitarkastaja Päivi Vainio  
PL 150  
13101 HÄMEENLINNA

Viite ESAVI/6391/05.06.02/2017

Kokouksen 15.8.2017 osallistujien kommentit muistioon 25.9.2017

Kokouksessa osallistujat ovat kommentoineet muistiota.

Kommentti 1. Helsingin kaupunki ei koe vaikeana tehdä hallintopäätöksiä sosiaalihuollon palveluista. Helsingin yhdistetty kotihoito on tehnyt palvelupäätökset kielteisistä ja osittain myönteisistä palvelupäätöksistä vuodesta 2005 alkaen. Myönteiset sosiaalihuollon palvelupäätökset on tehty 1.4.2017 alkaen, eikä tässä prosessissa ole mitään vaikeaa. Asiakkailta on tullut palautetta, että on hämmäntävää saada niin iso nippu papereita. Kotihoito tekee palvelupäätöksen aina silloin kun palvelussa tapahtuu muutos.

Kommentti 2. Tietoa välitetään hoitoketjussa päivittäin normaalina toimintana. Kotiutuksia tehdään sairaalan akuuttitoiminnan ja kotihoidon välillä vuosittain noin 4 700. Esimerkki kuvaa Laakson sairaalan kehittämistyötä, jota tehdään toiminnan parantamiseksi.

Kommentti 3. Helsinki korostaa, että ei sovittu, että tilaisuudesta tehdään keskustelumuistio. Yksittäisen henkilön siteeraaminen muistiossa ei ole tarpeen. Kaikki siteeraukset poistetaan.

Kommentti 4. Helsingin kotihoidolla on vakiintunut käytäntö kotihoidon resurssien tarkasteluun kaksi kertaa vuodessa, henkilöstön edustaja on mukana tarkastelussa. Kotihoidon henkilöstöresursseja on lisätty, esimerkiksi kesällä 2016 kotihoito sai 20 uutta vakanssia. Helsingin kotihoidon välitön työaika on vähän alle 50 % koko työajasta, välitön työaika on samalla tasolla myös muissa pääkaupunkiseudun suurissa kunnissa.

Kommentti 5. Laajasalossa oli kotihoidon toiminnanohjauksen optimointikokeilu, minkä pohjalta valmistellaan asiakkaiden palvelutarpeiden ja työntekijöiden osaamisen pohjalta tehtyä reititysten optimointiohjelman kilpailutusta. Optimointityökalujen käytöllä on kirjallisuuden mukaan saatu hyviä tuloksia sekä asiakkaiden palvelun laadussa että työntekijöiden hyvinvoinnissa.

Kommentti 6. Vuosaaren Voima -työajan järjestely: Kotihoidon asiakkaiden aktiivista arkea ja henkilökunnan työhyvinvointia tukevan työvuorosuunnittelun (yhdeksän tunnin työpäivä, vähintään kaksi vapaapäivää peräkkäin) hyödyt liittyvät henkilöstökokemuksen osalta: työn kiireettömyyteen välittömässä asiakastyössä, työvuoronaikaisten lepotaukojen suunnitelmallisuuteen,

C:\Users\kalliii\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Outlook\EHCMWJAO\Vastine Avin kokousmuistioon.docx

Postiosoite	Käyntiosoite	Puhelin	Faksi
PL 6000	Toinen Linja 4 A	+358 9 310 5015	+358 9 310 42504
00099 HELSINGIN KAUPUNKI	00530 Helsinki		
sosiaalijaterveys@hel.fi	www.hel.fi/sote		



5.10.2017

riittävään ajankäyttöön toimistolla päivittäisten asiakastyön välillisten tehtävien hoitamiseen. Kokemus yhdeksän tunnin työvuoron kohtuullisuudesta on yhteinen, kun vapaapäiviä kuudessa viikossa neljä enemmän kuin aiemmin. Asiakaskokemuksen ja erikseen tutkimusta vaativien terveysvaikutusten kannalta iltapäiväkäynnit ovat pääosin kiireettömiä ja toteutuvat lähempänä asiakkaalle suunniteltua aikaa. Pidemmät asiakaskäynnit, kuten hygieniaan liittyvät ”suihkukäynnit” tai asiakkaan toiminta- ja liikkumiskykyä vahvistavat kohtaamiset jakautuvat koko viikolle sekä aamu- että iltavuoroon myös arkipyhäviikoille tasaisesti. Tuottavuuden näkökulmasta kustannusten lasku johtuu pääosin siitä, että Voima-työvuoroissa työskentelevien sairauspoissaolot ovat vähentyneet niin sairaspöissaolokertojen kuin lyhyiden poissaolojen osalta. Toimialan johto kannustaa kotihoidon työyksiköitä myös muihin itseohjautuvuuden- ja työajanjärjestelykokeiluihin.

Kommentti 7. Etähoidossa on ollut noin 600 asiakasta kuukausittain, joille on tehty keskimäärin noin 18 600 käyntiä kuukaudessa.

Kommentti 8. HELppiSeniöri on valtakunnallisen I ja O hankkeen mukaista KAAPÖ -asiakaspalveluohjauksen toimintaa, joka Helsingissä aloitetaan vaiheittain joulukuun 2017 alussa. HELppiSeniörin toimintaan haluttiin kokeneita palveluverkoston tuntevia henkilöitä. Erillisen asiakasohjausyksikön perustaminen ei mitenkään poista mahdollisia tarvittavia resurssilisäyksiä.

Kommentti 9. Pitkäaikaisen ympärivuorokautisen hoitopaikan sai 1 081 asiakasta vuoden 2016 aikana, odotusaika esim. joulukuussa 2016 oli 53 vuorokautta.

Kommentti 10. Tällä hetkellä Helsingin kotihoidossa on käytössä kotihoidon RAI-HC. Ohjaus- ja arviointikäynnin toimintakykymittaria on kehitetty RAI -järjestelmän pohjalta, uuden arviointimittarin nimi on RAI-SA, joka otetaan käyttöön myöhemmin.

Kommentti 11. Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelussa on 88 sosiaalityöntekijän (43) tai sosiaaliohjaajan (45) vakanssia, joista tulevaan keskitettyyn asiakasohjausyksikköön siirtyy noin 36 vakanssia.

Kommentti 12. Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa tehdään sekä HAIPRO -ilmoituksia että SosPro -ilmoituksia sähköisen järjestelmän avulla. Sosiaalihuollon ilmoitukset tehdään SosPro -ohjelmaan.

Kommentti 13. Epätarkka ilmaisu, minkä toiminnan järjestäminen vaikeutuu, asiayhteys ei aukene.

Kommentti 14. Helsingin edustajat eivät todenneet, että suuri volyyymi vaikeuttaa kotihoidon järjestämistä. Helsingin edustajat totesivat, että toiminnan suuri volyyymi tarkoittaa noin 3 miljoonaa (2 936 847) kotihoidon kotikäyntiä vuodessa noin 18 500 asiakkaalle, joista kotihoidon säännöllisiä asiakkaita oli noin 9700 asiakasta vuoden aikana. Toiminnan suuri volyyymi voi aiheuttaa erityisjärjestelyjä ja toiminnan muutokset ovat ehkä hitaampia kuin pienemmissä kunnissa. Helsingin kotihoito on noin 10 % koko Suomen kotihoidosta.



5.10.2017

---

Kommentti 15. Helsingin kaupungin vanhuspalvelu ei ole jättänyt mitään palvelutarpeen arviointiin ja sen perusteella tehtyyn suunnitelmaan perustuvaa palvelua antamatta kyseisen palvelutarpeen saajan omaisiin vedoten. Muistiossa on epätarkka ilmaisu, joka vaati tarkennusta aluehallintoviranomaisilta.

Kommentit on koonnut toiminnansuunnittelija Heli Koskisuus.

Seija Meripaasi  
Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen johtaja

LIITE Kokouksen 15.8.2017 muisto 25.9.2017