

Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat
Sosiaali- ja terveystieteiden yksikkö

Attendo Hoivakoti Misteli Oy
PL 750
00181 Helsinki

Valvontapäätös, Attendo Herajärvi

Asia

Valvonta-asia, hoivakoti Attendo Herajärven henkilöstörakenne, johtaminen ja omavalvonta. Yksikössä on 59 iäkkäiden ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakaspaikkaa. Yksikkö sijaitsee Saarijärvellä.

Attendo Herajärven luvan mukainen (nykyinen rekisteröinti) henkilöstörakenne on seuraava: 11,0 hoiva-avustajaa, 25,4 lähihoitajaa ja 3,0 sairaanhoitajaa. Hallinnollisen työn resurssi on 1,5 henkilötyövuotta (htv), josta 0,5 htv on tiimiesihenkilön osuus.

Valvonta-asian vireille tulo

Keski-Suomen hyvinvointialueen (jatkossa Hyvaks) omavalvontayksikkö toteutti Attendo Herajärvelle ennalta ilmoittamattoman valvontakäynnin 28.5.2024. Tätä ennen hyvinvointialue valvoi muun muassa yksikön henkilöstörakenteen asianmukaisuutta lokakuusta 2023 tammikuuhun 2024. Valvontakäynnillä 28.5.2024 koko yksikössä oli töissä kolme lähihoitajaa, muu henkilöstö oli opiskelijoita tai hoiva-avustajia. Yksikössä oli 59 ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakasta. Aluehallintovirasto arvioi yksikön asiakasturvallisuuden vaarantuvan vakavasti ja aloitti yksikön valvonnan 31.5.2024.

Asiassa saadut selvitykset

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto on toteuttanut Attendo Herajärvelle lupatarkastuksen 30.8.2023 yksikön muutoslupaan liittyen. Tarkastuksella on annettu ohjausta yksikön henkilöstörakenteeseen liittyen ja kiinnitetty huomiota yksikössä työskentelevien opiskelijoiden suureen määrään. Suuri osa opiskelijoista oli kansainvälisiä ja heidän kielitaitonsa todettiin

puutteelliseksi. Tarkastuksella ohjattiin palveluntuottajaa varmistumaan siitä, että yksikössä on kaikissa työvuoroissa asiakkaiden palvelutarvetta vastaava määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä, lähtökohtaisesti yli puolet tiimikohtaisesta henkilöstöstä. Asiakkaiden hoitoisuus todettiin suureksi. Lisäksi ohjattiin varmistumaan siitä, että kaikilla opiskelijoilla tulee olla nimetty ohjaaja.

Keski-Suomen hyvinvointialueen omavalvontayksikkö on seurannut yksikön henkilöstörakennetta työvuorokohtaisesti taulukoinnin avulla lokakuusta 2023 tammikuuhun 2024. Omavalvontayksikkö on toimittanut aluehallintovirastoon seuraavat tarkastuskertomukset/muistiot liittyen Attendo Herajärven valvontaan:

2.10.2023 Teams-palaverin muistio: Hyvaksin ikääntyneiden palveluihin on tehty ilmoitus yksikön henkilöstörakenteeseen sekä hoitohenkilöstön kielitaidon puutteisiin liittyen.

13.11.2023 Hyvaksin toteuttama ennalta ilmoittamaton valvontakäynti yksikköön: yksikössä työskenteli liian vähän sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Opiskelijoilla ei ollut ohjaajia. Hoitohenkilöstön kielitaito oli puutteellinen. Sairaanhoidajaresurssi oli riittämätön suhteessa yksikön lupaan.

16.11.2023 seurantapalaveri Teams-yhteydellä: palveluntuottajaa on ohjattu tekemään kirjallinen suunnitelma henkilöstön kielitaidon varmistamiseksi. Henkilöstörakenteen seuranta lomakemuodossa jatkettiin toistaiseksi, koska henkilöstörakenne ei vastannut asiakkaiden palvelutarvetta. Sairaanhoidajaresurssin lisäämisestä pyydettiin suunnitelma palveluntuottajalta.

24.11.2023 seurantapalaveri Teams-yhteydellä: Kirjallinen suunnitelma henkilöstön kielitaidon varmistamisesta oli kesken. Palveluntuottajan mukaan yksikössä oli sovittu, että asiakkaiden ja henkilöstön kesken puhutaan suomea. Henkilöstörakenteessa todettiin edelleen puutteita. Sairaanhoidajaresurssia oli tarkoituksena vahvistaa Attendo Kalmarissa työskentelevän lähihoitaja-/sairaanhoidajaopiskelijan avulla, tämän ei todettu auttavan sen hetkiseen resurssitarpeeseen.

1.12.2023 seurantapalaveri Teams-yhteydellä: keskusteltu edelleen kansainvälisten opiskelijoiden ohjaamisesta ja kielitaidosta, henkilöstörakenteen arvioitiin olevan hieman parempi, mutta edelleen osassa työvuoroja ei ollut riittävästi sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä. palveluntuottajan mukaan yksikön sairaanhoitajat eivät olleet hoitohenkilöstömitoituksessa työvuorokohtaisesti pois lukien tilanteet, joissa henkilöstöä ei ollut muutoin saatavilla riittävästi. Yksikön sairaanhoitajaresurssi ei ollut riittävä. Tapaamisella oli ohjattu, että mikäli kansainvälisen hoitajan kielitaito on heikko, tulee heidän työskennellä työparina riittävän kielitaidon omaavien hoitajien kanssa. Yksikön henkilöstörakenteen seuranta jatkettiin.

15.12.2023 seurantapalaveri Teams-yhteydellä: yksikön tiimirakennetta oli muutettu siten, että yksikössä on kolme tiimiä ja asiakasmäärä tasoittui eri tiimien välillä. Henkilöstörakennetta oli seurattu aikavälillä 16.11.2023-10.12.2023, 29 päivän ajan. Tällä ajalla oli 54 työvuoroa, joissa henkilöstörakenne oli riittämätön. Yksikköön oli saatu rekrytoitua yksi sairaanhoitaja tammikuusta 2024 alkaen. Henkilöstörakenteen seuranta jatkettiin ja ohjattiin varmistumaan siitä, että työparimalli toteutuu kansainvälisten hoitajien osalta, joiden kielitaito on riittämätön.

5.1.2024 seurantapalaveri Teams-yhteydellä: henkilöstörakenne riittämätön, seuranta jatkuu.

29.1.2024 seurantapalaveri Teams-yhteydellä: henkilöstörakenteen arvioitiin olevan parempi, tästä huolimatta yksikössä oli ollut 20.1.2024 työvuoro, jossa oli vain kolme lähihoitajaa koko yksikössä. Omavalvontayksikkö ohjasi palveluntuottajaa omavalvonnallisesti varmistumaan siitä, että yksikössä on asiakkaiden palvelutarvetta vastaava määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä kaikissa työvuoroissa. Omavalvontayksikön muistioon on kirjattu, että yksikköön toteutetaan ennalta ilmoittamattoman valvontakäynti loppukevästä 2024.

Lisäksi aluehallintovirastoon on toimitettu muistio 11.3.2024 Hyvaksin yksikköön toteuttamasta reaktiivisesta valvontakäynnistä, jolla on käsitelty aluehallintovirastoon tulleen kantelun sisältöä. Kantelu oli ohjattu omavalvontayksikön käsiteltäväksi. Kantelussa on tuotu esille puutteita hoidon laadussa yksikössä. Muistion mukaan

palveluntuottajaa on ohjattu varmistumaan siitä, että hoitoa toteutetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen sekä yksilöllisesti hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti, myös läheiset huomioiden. Omavalvontayksikön toimesta oli tarkasteltu asiakkaan kirjauksia ja todettu, että ne eivät kuvaa asiakkaan vointia, vaan kirjoitetaan, mitä asiakas on syönyt, tai osallistumisesta viriketoimintaan. Kirjaamisen on arvioitu olevan hoitajakeskeistä. Kirjaamisesta on annettu ohjausta. Lisäksi on kiinnitetty huomiota siihen, että hoitohenkilöstöllä tulee olla riittävä kielitaito, jotta kommunikointi asiakkaan kanssa sekä kirjaaminen onnistuu.

Hyvinvointialueen omavalvontayksikkö on toteuttanut yksikköön ennalta ilmoittamattoman valvontakäynnin 28.5.2024.

Aluehallintovirastoon toimitetun tarkastuskertomuksen mukaan yksikössä oli iltavuorossa kolme lähihoitajaa. Muu hoitohenkilöstö oli opiskelijoita tai hoiva-avustajia. Yövuoroon oli tulossa yksi lähihoitajaopiskelija, yksi sairaanhoitajaopiskelija ja yksi lähihoitaja. Henkilöstön koulutus tai mahdollinen opiskelijastatus ei selvinnyt henkilöstön kanssa keskustelemalla. Työvuorossa olleet lähihoitajat eivät ehtineet ohjata opiskelijoita ja myös kansainväliset sairaanhoitajaopiskelijat (lähihoitajan sijaisina, hoitajina) työskentelivät itsenäisesti. Henkilöstön mukaan yksikköön oli hiljattain tullut kuusi uutta kansainvälistä työntekijää. Lisäksi henkilöstö kertoi, että yksi sairaanhoitaja oli jäänyt pois tehtävästään, ja yksikössä oli jälleen vain kaksi sairaanhoitajaa. Kolmas sairaanhoitaja oli aloittamassa kesäkuussa.

Valvontakäynnillä 28.5.2024 yksikön henkilöstön kielitaito herätti suurta huolta valvontakoordinaattoreissa. Yksikössä henkilöstö puhui vain englantia tai omaa äidinkieltään. Hoitajia ohjeistettiin englanniksi, opiskelijat/kansainväliset hoitajat eivät ymmärtäneet suomeksi annettuja ohjeita tai kysymyksiä. Keskusteluissa tuli esille, että yksikössä täytyy osata englantia, jotta siellä voi työskennellä. Kansainväliset sairaanhoitajaopiskelijat työskentelivät itsenäisesti. Työvuorossa ei ollut riittävästi ammattihenkilöitä ohjaamaan vuorossa olevia opiskelijoita. Yksikössä oli korkea sisälämpötila erityisesti Koskela-ryhmäkodissa. Käytössä ei ollut tuulettimia tai muita laitteita viilentämään sisäilmaa. Esille tuli, että Aaltolan ryhmäkodin oven magneettilukko ei toimi, joka vaikeuttaa asiakkaiden turvallista siirtymistä ryhmäkotien välillä sekä saunalle ja hissiin. Omavalvontayksikkö on pyytänyt 30.5.2024

palveluntuottajaa toimittamaan suunnitelmalliset työvuorolistat ajalta 29.4.2024-19.5.2024 ja 20.5.2024-9.6.2024. Lisäksi oli pyydetty toimittamaan em. ajanjaksoilta henkilöstörakennetaulukko täytettynä tiimeittäin ja ajantasainen henkilöstöluettelo sekä selvitys yksikön sairaanhoitajaresurssista. Aluehallintovirasto aloitti yksikön valvonnan tällä valvontakäynnillä todettujen epäkohtien perusteella.

Aluehallintovirasto toteutti yksikköön ennalta ilmoittamattoman valvontakäynnin yhdessä hyvinvointialueen valvontakoordinaattorien kanssa 18.6.2024. Tarkastuskertomus on toimitettu palveluntuottajalle 20.6.2024.

Attendon aluejohtaja Simo Saaranen halusi keskustella omavalvonnallisesta prosessista kansainvälisen rekrytoinnin osalta ja kutsui koolle Teams -kokouksen, joka pidettiin 19.6.2024. Kokoukseen osallistui aluehallintoviraston ylitarkastajien lisäksi hyvinvointialueen valvontakoordinaattorit ja palvelujohtaja Mirja Ahoniemi. Kokouksessa tuotiin esille palveluntuottajan antamassa selvityksessä olleet asiat, jotka eivät muiden saatujen tietojen perusteella pitäneet paikkaansa. Lisäksi keskusteltiin yksikön henkilöstörakenteesta, työvuorosuunnittelusta, kirjaamisesta, opiskelijoiden kielitaidosta ja yksikön johtamisesta. Kokouksen muistio on toimitettu palveluntuottajalle 19.6.2024.

Kuuleminen

Palveluntuottaja on antanut valvonta-asiaan 17.6.2024 päivätyn selvityksen ja selityksen aluehallintoviraston 6.6.2024 toimittamaan kuulemiskirjeeseen. Liitteenä on toimitettu henkilöstöluettelo, josta puuttui osa työvuoroluettelossa olevista työntekijöistä. Lisäksi liitteenä on toimitettu työvuorototeumataulukko ajalta 29.4.2024-9.6.2024, henkilöstörakennetaulukot em. ajanjaksoilta, koonti opiskelijoille nimetyistä ohjaajista ja asiakastyön kirjaukset ajalta 27.5.2024-2.6.2024.

Palveluntuottaja on ilmaissut selityksessään pitävänsä harkittua seuraamusta määräyksen ja/tai uhkasakon antamisesta ylimitoitettuna toimenpiteenä yksikön valvonta-asiaassa.

Aluehallintovirasto pyysi 18.6.2024 täydentämään selvitystä henkilöstöluettelon osalta, koska selvityksestä puuttui henkilöstörakenneluettelo ajalta 10.6.2024-16.6.2024 sekä selvitys

siitä, miksi henkilöstörakennetaulukoihin oli merkitty yövuoroihin aina kolme lähihoitajaa, vaikka hyvinvointialueen valvontakäynnillä 28.5.2024 henkilöstö kertoi, että yövuoroissa on lähihoitajien sijasta myös muita ammattiryhmiä kuin lähihoitajia. Yksikön johtajan 18.6.2024 toimittaman selvityksen mukaan henkilöstörakennetaulukoon ei voinut valita yövuoron kohdalle opiskelijoita, joten merkinnät on tehty lähihoitaja -kohtaan. Opiskelijoilla on selvityksen mukaan riittävä määrä opintopisteitä lähihoitajan sijaisuuksiin ja asiasta on keskusteltu hyvinvointialueen valvontakoordinaattorien kanssa keväällä 2024, jolloin on hyväksytty myös opiskelijat tai hoiva-avustajat yövuoroihin.

ALUEHALLINTOVIRASTON RATKAISU

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

Attendo Hoivakoti Misteli Oy:n tulee toimittaa Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolle viimeistään 4.9.2024 selvitys tilanteesta ja tehdyistä toimenpiteistä päätöksessä ilmenevien puutteiden korjaamiseksi. Saadun selvityksen perusteella aluehallintovirasto arvioi, onko annettu uhkasakko syytä tuomita maksettavaksi kokonaan tai osittain, jos päävelvoitetta on olennaiselta osalta noudatettu.

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

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

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

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

Lisäksi aluehallintovirasto määrää Attendo Hoivakoti Misteli Oy:tä huolehtimaan viipymättä siitä, että koko asiakastyöhön osallistuva henkilöstö kirjaa asiakastietolain edellyttämällä tavalla.

Aluehallintovirasto kehottaa valvontalain 38.2 §:n perusteella Attendo Hoivakoti Misteli Oy:tä suunnittelemaan yksikön työvuorot siten, että viikonloppuisin suunniteltu henkilöstömäärä ei saa olla selkeästi arkipäiviä vähäisempi. Työvuorosuunnittelussa tulee myös huomioida, että

opiskelijoiden määrä ei saa olla viikonloppuisin suurempi arkipäiviin verrattuna.

Aluehallintovirasto kehottaa valvontalain 38.2 §:n perusteella Attendo Hoivakoti Misteli Oy:tä varmistumaan siitä, että yksikössä on vähintään rekisteröinnin mukainen määrä avustavaa henkilöstöä ja heillä on riittävä osaaminen sekä kielitaito tehtävistä vastaamiseen.

Lisäksi aluehallintovirasto katsoo, että yksikön rekisteröinnin mukainen henkilöstörakenne ei vastaa asiakkaiden palvelutarvetta ja kehottaa Attendo Hoivakoti Misteli Oy:tä laittamaan vireille rekisteröintihakemuksen yksikön henkilöstörakenteen muuttamiseksi asiakkaiden palvelutarvetta vastaavaksi. Lisäksi aluehallintovirasto kehottaa palveluntuottajaa huolehtimaan siitä, että yksikön johtamiseen on riittävä ja vähintään rekisteröinnin mukainen hallinnollisen työn resurssi.

Aluehallintovirasto antaa huomautuksen valvontalain 38.2 §:n perusteella Attendo Hoivakoti Misteli Oy:lle vastaisen varalle siitä, että yksikön oma valvontaa ei ole toteutettu valvontalain mukaisesti ja palveluntuottaja ei ole ilmoittanut toiminnassa olleista vakavista epäkohdista palvelunjärjestäjälle tai aluehallintovirastoon.

Aluehallintovirasto antaa huomautuksen valvontalain 38.2 §:n perusteella Attendo Hoivakoti Misteli Oy:lle vastaisen varalle siitä, että valvontaviranomaisille annettujen selvitysten tulee olla totuudenmukaisia.

PERUSTELUT

Määräyksen tehostaminen uhkasakolla ja asetetun määräajan pituus

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto katsoo, että Attendo Herajärven henkilöstössä on ollut liian vähän sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä, henkilöstön kielitaito on ollut puutteellista, yksikössä ei ole kirjattu lainsäädännön edellyttämällä

tavalla, yksikön välittömän asiakastyön mitoitus ei ole ollut vanhuspalvelulain edellyttämällä tasolla ja omavalvonnasta ei ole vastattu riittävästi, mikä on ollut omiaan aiheuttamaan palvelun laadun heikentymistä ja asiakasturvallisuuden vaarantumista.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023, valvontalaki) 27 §:n 4 momentin perusteella palveluntuottaja ja palveluyksikön vastuuhenkilö vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa palveluja tuottaessa. Palveluyksikön omavalvontaan sisältyvää palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista ja palvelujen kehittämistä toteuttaa palveluntuottajan henkilökunta. Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan yksikön johtaja ei vastuuhenkilönä ole vastannut veloitteestaan ja henkilöstöllä ei ole ollut mahdollisuutta toteuttaa omavalvontaa, joka on osaltaan aiheuttanut yksikön asiakasturvallisuuden vaarantumista.

Aluehallintovirasto on ohjannut yksikön johtajaa ja Attendon aluepäällikköä yksikön henkilöstörakenteeseen liittyen elokuussa 2023 toteutetulla lupatarkastuksella. Yksikön lupaehtoihin (LSSAVI/9192/2019) on kirjattu, että palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti, ja välitöntä asiakastyötä tekevän henkilöstön määrä ja rakenne tulee mitoittaa vastaamaan asiakkaiden määrää ja palvelujen tarvetta kaikissa työvuoroissa. Lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi lääkehoitoon osallistuvalla henkilökunnalla tulee olla asianmukainen lääkehoidon koulutus ja osaaminen ja työvuorot on suunniteltava siten, että jokaisessa työvuorossa työskentelee riittävä määrä lääkeluvallisia työntekijöitä. Lupaehtojen mukaan palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että jokaisessa tiimissä on työvuorokohtaisesti vähintään puolet sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä, joilla on alan koulutus ja ammattiosaaminen. Opiskelijoille tulee myös nimetä ohjaajat. Lisäksi lupaehtoihin on kirjattu, että palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että henkilöstöllä on riittävä suomen kielen taito, jotta asiakkaiden, muun henkilökunnan ja sidosryhmien kanssa kommunikointi ja lain edellyttämä asiakastyön dokumentointi onnistuu laadukkaasti ja asiakasturvallisuutta vaarantamatta.

Yksikön luvan mukainen henkilöstörakenne on seuraava: 11,0 hoiva-avustajaa, 25,4 lähihoitajaa ja 3,0 sairaanhoitajaa. Hallinnollisen

työn resurssi on 1,5 htv, josta 0,5 htv on tiimiesihenkilön osuus. Luvan perusteluihin on kirjattu, että vähintään puolet kunkin tiimin henkilöstöstä tulee olla sosiaali- ja terveystieteiden ammattihenkilöitä, joilla on alan koulutus ja ammattiosaaminen. Perusteluissa on todettu, että yksikön opiskelijoiden määrä on niin suuri, että henkilöstössä olevien hoiva-avustajien osuutta ei ole käytännössä mahdollista lisätä, jotta työvuorokohtaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden osuus on riittävä. Lupatarkastuksella keskusteltiin henkilöstörakenteen monipuolistamisesta esimerkiksi sosiaalialan ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneilla henkilöillä. Lupatarkastuksella palveluntuottaja kertoi, että yksikössä on kaksi tiimiesihenkilöä, joista toisen työaika hallinnollisiin tehtäviin on vähintään 50–100 % ja toisen 50 %.

Lisäksi yksikön muutosluvan perusteluissa todetaan, että vanhuspalvelulaissa sekä laissa yksityisistä sosiaalipalveluista edellytetään, että iäkkäälle henkilölle tarjottavien asumispalvelujen on oltava laadukkaita ja niiden on turvattava hänelle hyvä hoito ja huolenpito. Vanhusten asumispalvelujen keskeisiä laadun osatekijöitä ovat riittävä ja ammattitaitoinen henkilöstö, osaava johtaminen ja asianmukaiset toimitilat. Toimintayksikön henkilöstön määrän, koulutuksen ja tehtävärakenteen on vastattava yksikön palveluja saavien iäkkäiden henkilöiden määrää ja heidän toimintakykynsä edellyttämää palvelun tarvetta ja palveluja on oltava saatavilla asiakkaiden tarpeen sitä edellyttäessä kaikkina vuorokauden aikoina. Riittävällä henkilöstömitoituksella varmistetaan, että iäkkään henkilön laadukkaat palvelut tulevat turvatuiksi.

Keski-Suomen hyvinvointialueen omavalvontayksikkö on ohjannut ja valvonut yksikön toimintaa tiiviisti sairaanhoitajaresurssin sekä yksikön henkilöstörakenteen osalta lokakuusta 2023 tammikuun 2024 loppuun saakka. Tammikuun 2024 lopussa yksikön johtaja sitoutui siihen, että yksikössä omavalvonnallisesti seurataan ja arvioidaan yksikön henkilöstörakenteen asianmukaisuutta sekä varmistetaan siitä, että hoitohenkilöstöllä on riittävä kielitaito tehtävästään vastaamiseen.

Asiassa saatujen selvitysten perusteella palveluntuottaja ei ole noudattanut yksikön luvan ehtoja eikä aluehallintoviraston tai hyvinvointialueen antamaa ohjausta yksikön henkilöstörakenteeseen

ja välittömän asiakastyön mitoitukseen liittyen. Yksikössä ei ole noudatettu vanhuspalvelulain mukaista henkilöstömitoitusta. Yksikön henkilöstön kielitaidossa on todettu vakavia puutteita, jonka lisäksi yksikön henkilöstössä ei ole riittävästi sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä, mikä vaarantaa asiakasturvallisuutta. Palveluntuottaja ja yksikön vastuuhenkilö ei ole vastannut yksikön omavalvonnasta lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

Aluehallintovirasto arvioi asetetun määräajan olevan riittävän tilanteen korjaamiseksi, koska yksikön asiakasturvallisuuden katsotaan edelleen vakavasti vaarantuvan. Lisäksi palveluntuottajalla on tullut olla tiedossa lainsäädännön ja valvontaviranomaisen edellytykset henkilöstörakenteen ja yksikön mitoituksen osalta, huomioiden erityisesti elokuusta 2023 alkanut ohjaus asiassa.

Aluehallintovirasto katsoo perustelluksi, että nyt annettava määräystä tehostetaan sakon uhalla. Uhkasakon määrää harkittaessa on otettu huomioon, että hoidon laatua heikentävä ja asiakasturvallisuutta vaarantava pidempikestoinen epäkohta johtuu ensisijaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden määrän vähyydestä ja yksikössä työskentelevien opiskelijoiden suuresta määrästä sekä kielitaidon puutteesta. Uhkasakon suuruutta harkittaessa on otettu ensinnä huomioon päävelvoitteen laatu ja laajuus. Laskennallisesti puuttuvan hoitohenkilöstön määrää ei voi ratkaisun antamishetkellä kompensoida yksikön tuntitöitä tekevien sijaisten määrällä, koska todellista tietoa henkilöstöluetteloon 0–100 % merkittyjen lähihoitajien todellista työmäärästä ei ole mahdollista selvittää. Saatujen selvitysten perusteella yksikön henkilöstörakenteessa on ollut merkittäviä puutteita. Asiassa on huomioitu myös se, että asiakkaina ovat hauraat ja iäkkäät ihmiset, joilla ei ole lähtökohtaisesti mahdollisuutta vaatia itselleen parempaa hoivaa ja heidän hoitonsa on palveluntuottajan vastuulla.

Kuulemisen yhteydessä palveluntuottaja on ottanut kantaa uhkasakolla tehostettavan määräyksen antamiseen. Saatu selitys ei ole antanut aihetta arvioida asiaa toisin, kun aluehallintovirasto on tämän päätöksen yhteydessä katsonut aiheelliseksi määrätä.

Aluehallintovirasto voi tuomita uhkasakon kokonaan tai osittain maksettavaksi, jos määräystä ei ole noudatettu 1.9.2024 mennessä, eikä noudattamatta jättämiselle ole hyväksyttävää perustetta.

Yksikön henkilöstötarpeesta

Aluehallintoviraston muutoslupaon LSSAVI/9192/2019 on kirjattu, että yksikön kerrokselliset tilaratkaisut vaikuttavat resurssitarpeeseen, koska asiakkaiden ohjaaminen välikerroksesta muiden kerrosten yhteisiin tiloihin edellyttää enemmän henkilöstöresurssia. Asiasta on keskusteltu myös elokuussa 2023 toteutetulla muutoslupatarkastuksella.

Lisäksi voidaan todeta, että aluehallintovirasto arvioi jo 9.8.2019 yksikön luvan myöntämisen yhteydessä asiakkaiden palvelutarpeeseen perustuvan hoitohenkilöstömitoituksen olevan 0,63 htv asiakasta kohden. Yksikön lupaehtoihin kirjattiin, että yksikön hoitohenkilöstömitoituksen tulee olla vähintään edellä mainittu, niin kauan kuin asiakkaiden palvelutarve sitä edellyttää. Yksikön lupaan on kirjattu selkeästi tilojen haasteellisuus etenkin ensimmäisen ja toisen kerroksen välissä olevan 10 asunnon osalta. Asunnoista tulee kulkea hissillä tai portaita päästäkseen ruokailemaan toisen kerroksen ryhmäkotiin, jossa on 25 asiakaspaikkaa. Luvassa on myös todettu, että ryhmäkotiin ei mahdu kerralla ruokailemaan 35 asiakasta, mikä myös osaltaan lisää henkilöstömäärän tarvetta, koska asiakkaita ei voi jättää ilman valvontaa ja heitä täytyy kuljettaa ryhmäkodin puolelle ruokailemaan sekä yhteiseen viriketoimintaan. Lisäksi ulkoilumahdollisuus on puoli kerrosta alempana olevalla pihalla tai toisen kerroksen ryhmäkodin parvekkeella. Yksikön lupaehtoihin on kirjattu, että yksikön jokaisessa tehostetun palveluasumisen kolmessa osiossa, jossa on asiakkaita, tulee olla yöaikaan vähintään yksi hoitaja. Välikerroksen hoitaja voi auttaa ensimmäisen ja toisen kerroksen hoitajia yöaikaan kulunvalvonnan ollessa käytössä.

Aluehallintovirasto korostaa, että yksikön asiakkaiden hoitoisuus on arvioitu myös lupatarkastuksella elokuussa 2023 korkeaksi ja todettu, että yksikön välittömän asiakastyön mitoituksen tulee olla vähintään vanhuspalvelulain edellyttämä 0,65 htv asiakasta kohden. Tarkastuksella on keskusteltu siitä, että yksikön haastava rakenne lisää tiimi- ja työvuorokohtaista resurssin tarvetta erityisesti ns. välikerroksen asiakkaiden ohjaamisen sekä hoitamisen osalta. Yksikön ensimmäiseen lupaan 2019 ja edelleen muutoslupaon 2023 on selkeästi kirjattu, että yksikön tilat lisäävät resurssitarvetta. Nykyinen yksikön johtaja sekä palveluntuottajan aluepäällikkö ovat

osallistuneet lupatarkastukselle elokuussa 2023 ja tämän lisäksi käyty keskustelu on kirjattu tarkastuskertomukseen.

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan yksikön rakenteellisia haasteita ja puutteellisia oleskelu- sekä ruokailutiloja ei ole otettu huomioon palveluntuottajan toteuttamassa henkilöstömitoituksessa ja tämänhetkisessä työvuorokohtaisessa henkilöstömäärässä, vaikka asiasta on ohjattu jo ennen yksikön toiminnan aloittamista.

Henkilöstö

Vanhuspalvelulain 20 §:n 1 momentin mukaan toimintayksikössä on oltava henkilöstö, jonka määrä, koulutus ja tehtävä rakenne vastaavat toimintayksikön palveluja saavien iäkkäiden henkilöiden määrää ja heidän toimintakykynsä edellyttämää palvelun tarvetta ja joka turvaa heille laadukkaat palvelut. 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. Lääkehoidon toteuttamiseen saa osallistua vain henkilö, jolla on tehtävän edellyttämä riittävä lääkehoidon koulutus ja osaaminen.

Valvontalain (741/2023) 9 §:n 1–2 momenttien mukaan palveluntuottajalla on oltava riittävästi toiminnan edellyttämää henkilöstöä. Lisäksi asiakas- ja potilastyöhön osallistuvaan henkilöstöön voi tarvittaessa sisältyä myös vuokratyönä tai alihankintana toiselta palveluntuottajalta hankittu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstö. Tällöin edellytyksenä kuitenkin on, että kyseinen sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö toimii työsopimuslain (55/2001) 1 luvun 7 §:n 3 momentissa tarkoitetulla tavalla palveluntuottajan johdon ja valvonnan alaisena tai muun sopimuksen perusteella palveluntuottajan ohjauksessa. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön määrän on oltava riittävä asiakkaiden ja potilaiden määrään sekä heidän hoidon, avun, tuen ja palvelujen tarpeeseen sekä siinä tapahtuviin muutoksiin nähden. Henkilöstöllä on oltava palveluntuottajan toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus ja riittävä osaaminen ja ammattitaito ottaen huomioon tuotettavien palvelujen sisältö ja palveluja käyttävät asiakkaat ja potilaat. Henkilöstöltä edellytettävään koulutukseen vaikuttavat tuotettavien palvelujen sisältö ja asiakkaiden tai potilaiden palvelujen tarve. Palveluntuottajan on lisäksi huolehdittava

siitä, että henkilöstö osallistuu riittävästi ammatilliseen täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutuksen sisällössä on otettava huomioon henkilöstön peruskoulutus, työn vaativuus ja tehtävien sisältö.

Palveluntuottaja on 17.6.2024 toimittamassaan selvityksessä kuvannut, että yksikössä työskentelee kolme sairaanhoitajaa, 27 lähihoitajaa ja kolme hoiva-avustajaa. Aluehallintovirastoon toimitettujen sairaanhoitajien työtuntien perusteella jaksolla 29.4.2024-19.5.2024 sairaanhoitajaresurssia on ollut 1,5 htv ja jaksolla 20.5.2024-9.6.2024 1,7 htv. Yksikön henkilöstö on valvontakäynnillä 18.6.2024 tuonut esille, että sijaisena työskentelevän sairaanhoitajaopiskelijan kielitaidossa on jonkin verran puutteita. Hän ei pysty hoitamaan asioita puhelimesta, muutoin keskustelu sujuu. Opiskelija on nimetty Purolan asiakkaiden vastaavaksi sairaanhoitajaksi. Sairaanhoitajaopiskelija on aloittanut sijaisuudessa 1.6.2024.

Palveluntuottajan toimittaman henkilöstöluettelon mukaan lähihoitajia on kokoaikaisella työajalla 16 htv, 80 % työajalla kaksi ja yksi 60 %. Yhden työajaksi on merkitty 50–100 %. Tiimiesihenkilö on merkitty 100 % hoitotyöhön. Hoiva-avustajia on kolme kokoaikaisella työajalla. Lisäksi on kaksi kokoaikaista sairaanhoitajaa ja yksi kokoaikainen kansainvälinen sairaanhoitajaopiskelija sijaisena. Nämä yhteenlaskettuna saadaan henkilöstöresurssiksi 24,8 htv, kun huomioidaan tiimiesihenkilö kokonaan hoitotyöhön ja 60 % hoitajalle, jonka työmäärä vaihtelee. Henkilöstöluettelossa on lisäksi kuusi lähihoitajaa, joiden työajaksi on merkitty 0–100 %.

Henkilöstöluettelossa on kansainvälisiä sairaanhoitajaopiskelijoita 15, heistä kolmelle on merkitty 100 % työaika. Kansainvälisiä lähihoitajaopiskelijoita oppisopimuksella on kuusi. Yhteensä kansainvälisiä opiskelijoita on töissä 21, heistä 100 % hoitotyöhön merkittyinä yhdeksän ja muulla työajalla 12. Valvontakäynnillä 18.6.2024 yksikön henkilöstö kertoi, että kahden kansainvälisen sairaanhoitajaopiskelijan kanssa voi puhua suomea ja he osaavat jutella myös asiakkaiden kanssa. Näin ollen puutteellisesti kielitaitoisia sairaanhoitajaopiskelijoita hoitajan sijaisina on yksikössä 13.

Valvontakäynnillä 18.6.2024 yksikön tiimiesihenkilö kertoi, että toukokuussa 2024 aloittaneen kansainvälisen lähihoitajaopiskelijan työajasta 50 % kohdentuu välittömään asiakastyöhön ja puolet välilliseen työhön. Henkilöstöluettelossa ei ole tällaista työntekijää merkittynä.

Henkilöstöluettelossa on yksi suomea äidinkielenään puhuva sairaanhoitajaopiskelija sijaisena ja neljä lähihoitajaopiskelijaa oppisopimuksella, heistä kahdelle on merkitty 100 % työaika, yhdelle 80 %. Heidän lisäksi on yksi 100 % lähihoitajaopiskelija merkittynä hoitotyöhön.

Kaikkiaan henkilöstöluetteloon on vajaalla työajalla hoitohenkilöksi merkitty opiskelijoita 12,8 htv. Lukuun voidaan lisätä sairaanhoitajan sijaisena työskentelevä kansainvälinen opiskelija, näin ollen yksikössä työskentelee 13,8 htv opiskelijaa. Hoiva-avustajia, sairaanhoitajia ja lähihoitajia on 24,8 htv. Näin laskettuna henkilöstöä on yhteensä 38,6 htv, josta laskennalliseksi mitoitukseksi saadaan 0,65 htv. Tästä opiskelijoiden osuus on 35,75 %. Mikäli lasketaan yksikön henkilöstömitoitus koulutetun hoitohenkilöstön osalta (ml. hoiva-avustajat), on se 0,42 htv.

Palveluntuottajan antaman selvityksen mukaan yksikössä on 10 lähihoitajaoppisopimusopiskelijaa ja useita kansainvälisiä sairaanhoitajaopiskelijoita työskentelee sijaisina. Yksikkö on osallistunut Sasu-hankkeeseen, jossa tavoitteena on sairaanhoitajien integroituminen suomalaiselle urapolulle. Lisäksi syksyllä 2024 alkaa kolme vuotta kestävä ESR-rahoitteinen OVE-harjoittelu-hanke, jossa vahvistetaan ohjaajien osaamista kielitietoisuudessa, kulttuurisensitiivisyydessä sekä monikulttuuristen tiimien ohjaamisen taidoissa. Syksyllä 2024 aloitetaan hoitohenkilökunnan valmennukset ja monikulttuuriset moduuliharjoittelut.

Palveluntuottaja kirjoittaa 17.6.2024 antamassaan selvityksessä, että yksikössä on kevään 2024 aikana aloittanut kuusi kansainvälistä hoitajaa. He ovat kotimaassaan sairaanhoitajia ja kaksi heistä työskentelee hoiva-avustajina. Henkilöstöluettelossa ei ole kansainvälisiä työntekijöitä merkittynä hoiva-avustajiksi. Hoitajat ovat aloittaneet oppisopimuksella suomalaisen lähihoitajakoulutuksen ja valmistuvat suomenkielisestä tutkinnosta. Kaikilla on kielitodistus A2 ja he opiskelevat suomen kieltä lähihoitajatutkinnon suorittamisen

yhteydessä. palveluntuottajan mukaan yksikössä välittömässä asiakastyössä ei käytetä sellaisia työntekijöitä, jotka eivät vielä työnantajan arvion mukaan omaa riittävää suomen kielen taitoa tehtävässä toimimiseen. palveluntuottaja ei kuvaa, miten tästä varmistutaan, mutta selvityksen mukaan käytössä on oma arviointilomake kielitaidosta ja osaamisesta. Valvontakäynnillä 18.6.2024 yksikön tiimiesihenkilö ei osannut kertoa, miten työntekijäkohtaisesti arvioidaan kielitaidon tai osaamisen riittävyyttä.

Aluehallintovirasto ohjaa palveluntuottajaa jatkossa huomioimaan sosiaali- ja terveysministeriön 21.5.2024 päivittämän suosituksen (VN/15101/2024) hoiva-avustajien tehtäväkuvasta, osaamisvaatimuksista ja niihin vastaavasta koulutuksesta iäkkäiden palveluissa. Suosituksen mukaan hoiva-avustajan tehtävissä voi vakituisesti toimia suoritettuaan hyväksytysti suosituksessa esitetyt ammatilliset tutkinnon osat, yhteensä 60 osaamispisteen laajuinen kokonaisuuden. Mikäli työntekijällä on aiempaa tehtävän hoitamiseen soveltuvaa koulutusta ja/tai osaamista, on koulutuksen järjestäjän tehtävänä selvittää ja tunnistaa opiskelijan aiemmin hankkima osaaminen tämän esittämien asiakirjojen ja muun luotettavan selvityksen perusteella. Näin ollen suosituksen perusteella kaikilla hoiva-avustajan nimikkeellä työskentelevillä tulisi olla koulutuksen järjestäjän antama todistus asianmukaisesta osaamisesta.

palveluntuottaja tuo esille 17.6.2024 antamassaan selvityksessä useassa kohdassa sen, että kansainväliset hoitajat/opiskelijat osallistuvat hoitotyöhön työparin ohjauksessa ja parityöskentelynä. Henkilöstö perehdytetään palveluntuottajan ohjeiden mukaisesti. Asiakastilanteissa käytetään ohjeistuksen mukaisesti suomen kieltä ja asiakkaat saavat hoitoa suomen kielellä. Kaikki kirjaukset tehdään suomen kielellä. Palaverimuistiot tallennetaan sähköisenä ja tärkeimmät ohjeet käännetään englannin kielelle, josta jokainen voi tarkistaa, että on ymmärtänyt ohjeet.

Valvontakäynnillä 18.6.2024 hoitajat kertoivat, että yksikön johtajan mukaan uudet oppisopimusopiskelijat voidaan heti laskea mitoitukseen. Opiskelijoille ei anneta mahdollisuutta perehtyä alussa riittävästi tehtäviin ja opiskella niitä. Tämä koskee kaikkia oppisopimusopiskelijoita, myös suomenkielisiä. Riittävää ohjausta ei työvuoroittain ole mahdollista antaa oppisopimusopiskelijoille, koska ammattihenkilöiden määrä on niin vähäinen. palveluntuottajan

17.6.2024 antaman selvityksen mukaan myös hoiva-avustaja tai lähihoitajan sijainen voi ohjata opiskelijaa ja toimia hänen työparinaan. Henkilöstö kertoi, että työparityöskentelyä kansainvälisten opiskelijoiden kanssa toteutettiin noin viikon ajan tammikuussa 2024.

Aluehallintovirasto toteaa, että yksikön henkilöstöluetteloon on merkitty kolme hoiva-avustajaa, jotka ovat kaikki suomenkielisiä. Tältä osin palveluntuottajan antama selvitys on ristiriitainen. Henkilöstöluettelossa on kuusi lähihoitajaoppisopimusopiskelijaa, jotka ovat yksikön henkilöstön valvontakäynnillä kertoman mukaan aloittaneet yksikössä helmikuussa 2024. Valvontakäynnillä tavattu yksikön johtajan sijainen, tiimivastaava kertoi, että nämä työntekijät kohdennetaan 100 % yksikön välittömään asiakastyöhön. Saman tiedon on antanut yksikön johtaja hyvinvointialueen valvontakoordinaattoreille. Valvontakäynnillä 18.6.2024 työvuorossa tavatut opiskelijat eivät osanneet suomea, edes auttavasti. Myös yksikön henkilöstö kertoi, että nämä oppisopimusopiskelijat eivät osaa suomea kuin yksittäisiä sanoja. Valvontakäynnillä yksikössä työskenteli myös kansainvälinen lähihoitajaoppisopimusopiskelija, joka oli aloittanut toukokuussa. Hänen osaltaan tiimivastaava kertoi, että työajasta 50 % kohdentuu välittömään asiakastyöhön.

Valvontakäynnillä 18.6.2024 usea hoitaja toi esille, että yksikön työvuorolistat suunnitellaan valmiiksi vajaiksi ja myöhemmin vuoroja täydennetään kansainvälisillä sairaanhoitajaopiskelijoilla. Lisäksi tuli esille, että lähes kaikki kansainväliset sairaanhoitajaopiskelijat ovat suorittaneet myös harjoittelujaksoja yksikössä. Palveluntuottajan 17.6.2024 toimittaman selvityksen mukaan he ovat olleet ainoastaan hoitajan sijaisina. Näin ollen heille ei ole nimetty sairaanhoitajia ohjaajiksi.

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan yksikössä tulee edelleen olla yksikön rekisteröinnin mukaisesti sairaanhoitajaresurssia vähintään 3,0 htv. Saadut selvitykset ovat ristiriitaisia ja aluehallintovirasto katsoo, että palveluntuottaja on antanut virheellistä tietoa siitä, paljonko sairaanhoitajaresurssia on todellisuudessa yksikössä ollut käytettävissä. Aluehallintovirasto kiinnittää palveluntuottajan huomiota siihen, että sairaanhoidon opiskelija ei voi olla asiakkaiden hoidosta vastaava sairaanhoitaja ja asiasta on ohjattu muun muassa lupatarkastuksella elokuussa 2023.

Tarkastuskertomukseen on kirjattu, että sairaanhoitajaopiskelija ei voi vastata lääkehoidosta, lisäksi on ohjattu perehtymään turvallisen lääkehoidon oppaaseen. Sen mukaan opiskelija saa toimia tilapäisesti laillistetun terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä aina vain ohjauksen ja valvonnan alaisena.

Valvontakäynnillä 18.6.2024 yksikön henkilöstö toi esille, että yksikössä työskentelee suomalainen lähihoitajaopiskelija, jolla on lääkevastuuvuoroja säännöllisesti. Henkilöstölle on kerrottu, että tällä opiskelijalla on poikkeuslupa lääkehoidosta vastaamiseen. Aluehallintovirasto ohjaa palveluntuottajaa varmistumaan siitä, että yksikön opiskelijat eivät vastaa itsenäisesti asiakkaiden lääkehoidosta eivätkä ole lääkevastaavia työvuoroissa. Opiskelija ei voi missään tilanteessa vastata lääkehoidosta eikä olla itsenäisesti vastuussa asiakastyöstä. Aluehallintovirasto ohjaa palveluntuottajaa noudattamaan turvallisen lääkehoidon oppaan suosituksia tältä osin. Lähihoitajaopiskelija voi saada lääkeluvan antaa valmiiksi jaettuun lääkkeitä luonnollista tietä, mikäli se on yksikön toiminnan kannalta perusteltua ja opiskelijan osaaminen on riittävää.

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan yksikön työvuorosuunnittelua ei saa tehdä etukäteen siten, että se ei vastaa asiakkaiden palvelutarvetta. Palveluntuottajan tulee varmistua siitä, että jokaisessa työvuorossa, jokaisessa tiimissä, on asiakkaiden palvelutarvetta vastaava määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Opiskelijoiden ohjaamiseen tulee olla riittävästi ammattihenkilöitä ja sairaanhoitajien ohjaamisesta voivat harjoittelujaksoilla vastata ainoastaan sairaanhoitajat. Hoiva-avustajat eivät voi vastata lähihoitajaopiskelijoiden ohjaamisesta.

Palveluntuottajan 17.6.2024 antaman selvityksen mukaan yksikön vakituisiin lähihoitajan tehtäviin ei ole ollut rekrytointeja avoinna, koska palveluntuottajan tavoitteena on ollut lopettaa toisen lähistöllä olevan yksikön toiminta, josta olisi siirtynyt sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä yksikköön. Yksikön toiminnan lopettaminen on viivästynyt.

Aluehallintovirasto toteaa, että yksikön henkilöstöluettelo on epäselvä, eikä siitä voi luotettavasti todeta yksikön henkilöstöä. Henkilöstöluettelossa ei ole kaikkia henkilöitä, joilla on ollut työvuoroja toimitetuissa työvuorolistoissa. Henkilöstöluettelossa on

useita työntekijöitä merkittynä 0–100 % työajalle, joten epäselväksi jää, paljonko he tosiasiallisesti työskentelevät yksikössä.

Yksikön henkilöstörakenne ja välittömän asiakastyön mitoitus

Vanhuspalvelulain (980/2012) 3 a §:n 2–3 momentin mukaan 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.

Palveluntuottajan 17.6.2024 toimittamien ja 18.6.2024 täydentämien henkilöstörakennetaulukoiden mukaan yksikössä on tiimikohtaisesti merkittäviä puutteita toteutuneissa työvuoroissa. Yksikön välittömän asiakastyön mitoitus ei vastaa asiakkaiden palvelutarvetta. Henkilöstörakennetaulukoiden perusteella tiimien henkilöstömäärä on jo suunnitteluvaiheessa liian vähäinen suhteessa asiakasmäärään ja myös asiakkaiden jakautumiseen eri kerroksiin. Yksikön henkilöstörakennetta ei ole suunniteltu siten, että työvuoroissa tiimeittäin olisi vähintään puolet sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Lisäksi opiskelijoiden määrä henkilöstöstä on merkittävän suuri. Palveluntuottaja on laskenut henkilöstötaulukoissa ilmoitetut opiskelijoiden työtunnit osaksi välittömän asiakastyön mitoitusta. Taulukoiden perusteella ei saa tietoa siitä, onko osa jonkun henkilöstöryhmän työtunneista kohdennettu välittömään asiakastyöhön. Taulukoissa ilmoitetut tunnit on kohdennettu yksikön välittömään asiakastyöhön. Lisäksi henkilöstörakennetaulukoista tulee esille, että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä on vähemmän viikonloppujen työvuoroissa, opiskelijoita on vastaavasti enemmän. Viikonloppuisin työntekijämäärä on pääosin pienempi. Kuitenkaan asiakkaiden hoivan ja hoidon tarve ei ole viikonloppuisin erilainen kuin arkena.

Aaltola -tiimi

Aaltola -tiimissä on 25 asiakasta yksikön toisen kerroksen ryhmäkodissa. Tila on laaja ja asunnot ovat kahden pitkän käytävän

varrella, joiden välissä on ruokailu- ja oleskelutila, jakelukeittiö sekä toimisto. Jaksolla 29.4.2024-19.5.2024 henkilöstömäärä työvuoroittain on vaihdellut 4–7 välillä. Viidessä vuorossa on ollut neljä työntekijää, yhdessä työvuorossa on ollut seitsemän. Pääosin työntekijöitä on ollut viisi, 19 vuorossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden määrä on ollut riittämätön 33 työvuorossa, joka on 78,57 % kolmen viikon aamu- ja iltavuorojen määrästä, joita on siis yhteensä 42. Lähihoitajien, sairaanhoitajien ja hoiva-avustajien yhteenlaskettujen työtuntien perusteella tiimin välittömän asiakastyön mitoitus on ollut 0,35 htv. Opiskelijat ovat tehneet 47,99 % kaikista välittömän asiakastyön työtunneista. Tarkastelujaksolla on ollut 17 työvuoroa, jolloin tiimissä on työskennellyt vain yksi lähihoitaja. Palveluntuottaja on ilmoittanut jakson toteutuneeksi välittömän asiakastyön mitoitukseksi 0,63 htv.

Jaksolla 20.5.2024-9.6.2024 Aaltolassa on ollut viisi työvuoroa, jolloin töissä on ollut vain neljä hoitajaa. Pääosin työvuoroissa on ollut viisi hoitajaa, 26 vuorossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden määrä on ollut riittämätön 33 työvuorossa, joka on 78,57 % kolmen viikon työvuoroista. Lähihoitajien, sairaanhoitajien ja hoiva-avustajien yhteenlaskettujen työtuntien perusteella tiimin välittömän asiakastyön mitoitus on ollut 0,32 htv. Sairaanhoitajien ja lähihoitajien tuntien perusteella laskettuna mitoitus olisi ollut 0,28 htv asiakasta kohden. Opiskelijat ovat tehneet 53,19 % kaikista työtunneista. Yksi lähihoitaja on vastannut asiakkaiden hoidosta 18 työvuorossa. Palveluntuottaja on ilmoittanut jakson toteutuneeksi välittömän asiakastyön mitoitukseksi 0,69 htv.

Purola-Koskela tiimi

Purola-Koskela tiimissä on ollut 18–19 asiakasta kahdessa eri kerroksessa. Purola on välikerros ensimmäisen ja toisen kerroksen välissä. Yhdellä käytävällä on 10 asuntoa, joissa asuu 11 asiakasta, yksi on pariskunta. Valvontakäynnillä 18.6.2024 saatujen tietojen perusteella neljä Purolan asiakasta syö lounaan ja päivällisen Aaltola-ryhmäkodissa toisessa kerroksessa. Muut asiakkaat ruokailevat joko Koskelan tiloissa tai asunnossaan. Suurin osa asiakkaista söi iltapalan asunnossaan. Henkilöstö kuvasi, että Koskelan ahtaat tilat aiheuttavat vaaratilanteita ruokailussa ja kaikki asukkaat eivät mahdu sinne syömään. Lisäksi tiimin henkilöstö vastaa asukkaiden viemisestä Aaltolan puolelle sekä heidän hoidosta siellä. Osa asiakkaista viedään lisäksi Koskelaan syömään. Henkilöstö kertoi,

että tiimiin on yksikön johtajan ohjeiden mukaan iltavuoroon suunniteltu kolme hoitajaa, joista yksi on lähihoitaja. Heidän näkemyksensä mukaan kolme työntekijää ei riitä millään tavoin asiakkaiden hoitoon määrä ja sijainti sekä erityisesti haasteelliset tilat huomioiden. Lisäksi yksi lähihoitaja ei ehdi ohjata työvuorossa olevia opiskelijoita eri kerroksissa. Käytännössä myös kielitaidottomat opiskelijat joutuvat vastaamaan itsenäisesti asiakastyöstä. Aluehallintoviraston havaintojen mukaan 18.6.2024 tiimissä työskenteli kaksi kansainvälistä lähihoitajaopiskelijaa, jotka eivät pystyneet lainkaan keskustelemaan suomeksi. He olivat myös keskenään hoitamassa asiakkaita valvontakäynnin aikana eri kerroksessa.

Jaksolla 29.4.2024-19.5.2024 aamuvuoroissa on ollut pääosin neljä hoitajaa. Viidessä vuorossa on ollut kolme. Iltavuoroissa on ollut neljässä vuorossa neljä hoitajaa, kolme hoitajaa on ollut 17 iltavuorossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden määrä on ollut riittämätön 29 työvuorossa, joka on 69,05 % kolmen viikon aamu- ja iltavuorojen määrästä. Lähihoitajien, sairaanhoitajien ja hoiva-avustajien yhteenlaskettujen työtuntien perusteella tiimin välittömän asiakastyön mitoitus on ollut 0,39 htv. Opiskelijat ovat tehneet 38,97 % kaikista välittömän asiakastyön työtunneista. Tiimissä on ollut 18 työvuoroa, jolloin tiimissä on työskennellyt vain yksi lähihoitaja. Lisäksi yksi työvuoro on ollut siten, että sairaanhoitaja on merkitty töihin neljäksi tunniksi ja muut työntekijät ovat olleet opiskelijoita. Palveluntuottaja on ilmoittanut jakson toteutuneeksi välittömän asiakastyön mitoitukseksi 0,64 htv.

Jaksolla 20.5.2024-9.6.2024 aamuvuoroissa on ollut pääosin neljä hoitajaa. Kuudessa vuorossa on ollut kolme. Iltavuoroissa on ollut 10 vuorossa neljä hoitajaa ja kolme hoitajaa on ollut 11 iltavuorossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden määrä on ollut riittämätön 22 työvuorossa, joka on 52,38 % kolmen viikon työvuoroista. Lähihoitajien, sairaanhoitajien ja hoiva-avustajien yhteenlaskettujen työtuntien perusteella tiimin välittömän asiakastyön mitoitus on ollut 0,42 htv. Sairaanhoitajien ja lähihoitajien tuntien perusteella laskettuna mitoitus on ollut 0,35 htv asiakasta kohden. Opiskelijat ovat tehneet 39,83 % kaikista välittömän asiakastyön työtunneista. Yksi lähihoitaja on vastannut asiakkaiden hoidosta 19 työvuorossa. Palveluntuottaja on ilmoittanut jakson toteutuneeksi välittömän asiakastyön mitoitukseksi 0,68 htv.

Virtala-tiimi

Virtala on yksikön ensimmäisessä kerroksessa oleva 15 asiakkaan ryhmäkoti. Yksikön työvuorot on pääosin suunniteltu siten, että aamussa on neljä hoitajaa ja illassa kolme hoitajaa.

Jaksolla 29.4.2024-19.5.2024 aamuvuoroissa on ollut pääosin neljä hoitajaa. Kuudessa vuorossa on ollut kolme. Yhdessä iltavuoroissa on ollut neljä hoitajaa, muutoin kolme. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden määrä on ollut riittämätön 17 työvuorossa, joka on 40,48 % kolmen viikon aamu- ja iltavuorojen määrästä. Lähihoitajien, sairaanhoitajien ja hoiva-avustajien yhteenlaskettujen työtuntien perusteella tiimin välittömän asiakastyön mitoitus on ollut 0,50 htv. Opiskelijat ovat tehneet 26,62 % kaikista työtunneista. Tiimissä on ollut 17 työvuoroa, jolloin tiimissä on työskennellyt vain yksi lähihoitaja. Palveluntuottaja on ilmoittanut jakson toteutuneeksi välittömän asiakastyön mitoitukseksi 0,71 htv.

Jaksolla 20.5.2024-9.6.2024 aamuvuoroissa on ollut neljä hoitajaa muutoin, mutta yhdeksässä työvuorossa on ollut kolme hoitajaa. Iltavuoroissa on ollut aina kolme hoitajaa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden määrä on ollut riittämätön 22 työvuorossa, joka on 52,38 % kolmen viikon työvuoroista. Lähihoitajien, sairaanhoitajien ja hoiva-avustajien yhteenlaskettujen työtuntien perusteella tiimin välittömän asiakastyön mitoitus on ollut 0,45 htv. Sairaanhoitajien ja lähihoitajien tuntien perusteella laskettuna mitoitus on ollut 0,42 htv asiakasta kohden. Opiskelijat ovat tehneet 38,05 % kaikista välittömän asiakastyön työtunneista. Yksi lähihoitaja on vastannut asiakkaiden hoidosta 22 työvuorossa. Palveluntuottaja on ilmoittanut jakson toteutuneeksi välittömän asiakastyön mitoitukseksi 0,74 htv.

Yövuorot

Palveluntuottajan 17.6.2024 selvityksen liitteenä toimittaman henkilöstörakennetaulukon mukaan jokaisessa yövuorossa on ollut kolme lähihoitajaa. Aluehallintovirastosta pyydettiin asiaan tarkennusta, koska hyvinvointialueen 28.5.2024 toteuttamalla valvontakäynnillä tuli esille, että yksikössä on yövuorossa myös opiskelijoita ja hoiva-avustajia. Yksikön johtajan 18.6.2024 toimittaman selvityksen mukaan taulukkoon ei ole voinut merkitä kuin lähihoitajia. Tältä osin aluehallintovirasto toteaa, että tällöin

sanallisessa selvityksessä olisi tullut kuvata yövuorojen henkilöstö, koska se poikkesi lomakkeella ilmoitetusta. Yksikön johtajan mukaan kaikilla yövuoroja tekeville opiskelijoilla on riittävä määrä opintopistemäärä lähihoitajan sijaisuuksiin. Yksikön johtajan mukaan asiasta on keskusteltu valvonnan kanssa keväällä ja tuolloin on hyväksytty opiskelijat yövuoroihin. Hyvinvointialueen valvontakoordinaattorien mukaan yksikössä oli ollut poissaolojen takia haasteellista saada kolmea ammattihenkilöä yövuoroon ja omavalvontayksikkö oli antanut suostumuksen, että yksi yövuorolaisista voi olla hoiva-avustaja, opiskelijoiden käytöstä ei keskusteltu. Hoiva-avustaja ei voi olla vastuussa yksin asiakkaiden hoidosta eikä saa toteuttaa lääkehoitoa. Yksikössä tulee yövuorossa työskennellä kolme hoitajaa, ja he joutuvat tosiasiasa itsenäisesti vastaamaan asiakastyöstä yksikön rakenne ja asiakasmäärä huomioiden, joten opiskelijat eivät voi työskennellä yövuoroissa.

Palveluntuottajan aluejohtaja toi Teams-kokouksessa 19.6.2024 esille, että aluehallintoviraston näkemys ulkolaisten sairaanhoitajien toimimisesta välittömässä asiakastyössä poikkeaisi Valviran kanssa käydyistä keskusteluista. Aluejohtajan mukaan kansainvälisen rekrytoinnin kautta tulevat työntekijät, jotka ovat kotimaassaan sairaanhoitajia, opiskelevat lähihoitajaksi oppisopimuksella, jotta he saavat lääkeluvan. Hoitajat voidaan laskea välittömän asiakastyön mitoitukseen.

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan lähihoitajan tutkinto mahdollistaa ammattihenkilöksi rekisteröitymisen ja sitä kautta ammattihenkilönä toimimisen. Tähän perusteena ei ole vain lääkelupa, vaan ammattihenkilölainsäädäntö. Ulkomaisen tutkinnon omaavien työntekijöiden osalta Valvira voi työntekijäkohtaisesti arvioida ammattihenkilörekisteriin hyväksymistä. Lisäksi sijaisina toimivat opiskelijat eivät saa käyttää ammattihenkilönimikettä. Aluehallintovirasto korostaa, että myös Valviran näkemyksen mukaan välittömään asiakastyöhön hyväksyttäviltä opiskelijoilta tai hoitajana toimivilta sijasilta edellytetään tehtävään riittävää kielitaitoa. Myös aluehallintovirasto hyväksyy oppisopimusopiskelijat osaksi välitöntä asiakastyötä, mutta vain siltä osin kuin opiskelijan osaaminen sekä kielitaito riittävät tehtävästä vastaamiseen. Oppisopimusopiskelijalla on oikeus myös opiskella sekä saada ohjausta, ja palveluntuottajalla on velvoite työntekijäkohtaisesti arvioida osaamisen sekä kielitaidon riittävyyttä.

Palveluntuottajan 17.6.2024 toimittaman selvityksen mukaan yksikön toimintaa on systemaattisesti kehitetty syksyn 2023 ja kevään 2024 aikana. Tilanne on parantunut ja myös hyvinvointialue on päättänyt yksikön valvonnan tammikuun 2024 lopussa. Palveluntuottaja kuvaa, että hyvinvointialueen toteuttamalla tarkastuksella 28.5.2024 henkilöstö oli TYHY-päivällä, josta syystä yksikössä oli tavanomaista enemmän sijaisia ja tavanomaista vähemmän henkilöstöä. Tältä osin aluehallintovirasto toteaa, että yksikön johtaja oli sähköpostitse ilmoittanut hyvinvointialueen valvonnalle heidän toteuttamansa valvontakäynnin jälkeen, että yksikön TYHY-päivä oli 29.5.2024. Lisäksi palveluntuottaja vetoaa antamassaan selvityksessään siihen, että yksikössä olisi ollut sairaslomia, joka olisi aiheuttanut henkilöstörakenteen tilapäistä heikkenemistä.

Palveluntuottajan 17.6.2024 toimittaman selvityksen mukaan yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen edellytysten mukainen henkilökunta. Yksikön välittömän asiakastyön mitoitus on 0,65 htv. Selvityksessä kuvataan, että lääkevastaava tekee päätökset työpareista ja vastaa vuorokohtaisesti/tiimeittäin työparimallin toteutumisesta. Tältä osin aluehallintovirasto tarkentaa, että hyvinvointialueen valvonnalle palveluntuottaja on tammikuussa 2024 kuvannut, että kansainväliset opiskelijat työskentelevät työpareina ammattihenkilöiden kanssa. Myös sairaanhoitajaopiskelijat lähihoitajien sijaisina toimiessaan työskentelevät työpareina, mikäli kielitaito tai osaaminen on puutteellista. Selvityksessä palveluntuottaja tuo esille, että työvuorolistan toteumat on toimitettu valvontayksikölle säännöllisesti, ja näin ollen yksikön mitoitus on ollut omavalvontayksikön seurannassa säännöllisesti. Tältä osin valvontakoordinaattorit ovat ilmoittaneensa saaneensa palveluntuottajan toimittamat toteutuneet välittömään asiakastyöhön kohdennetut tunnit, heille ei ole toimitettu selvitystä siitä, miten tunnit on laskettu ja mikä on ollut esimerkiksi opiskelijoiden osuus henkilöstöstä.

Aluehallintovirasto toteaa, että palveluntuottajan sanallinen selvitys on merkittävällä tavalla ristiriidassa yksikön työvuorosunnittelun, toteutuneen henkilöstörakenteen sekä toteutuneen välittömän asiakastyön osalta. Yksikön henkilöstörakenteessa on huomattava

määrä opiskelijoita. Tiimikohtaisesti kolmen viikon tarkastelujaksoilla opiskelijoiden työtuntien osuus kaikista välittömään asiakastyöhön kohdennetuista tunneista on ollut 26 % - 53 %. Näin ollen opiskelijat ovat kattaneet jopa yli puolet tiimikohtaisesta henkilöstömäärästä.

Aluehallintovirastoon toimitettujen henkilöstörakennetietojen perusteella Aaltola-ryhmäkodissa on ollut molempien kahden tarkastelujakson aikana 78,57 % työvuoroja, joissa edellytetty henkilöstörakenne ei ole toteutunut. Toteutunut välittömän asiakastyön mitoitus on ollut hoiva-avustajien, sairaanhoitajien ja lähihoitajien tuntien perusteella 0,32 htv ja 0,35 htv asiakasta kohden. Purola-Koskela-tiimissä on ollut tarkastelujaksoilla 52 % ja 69 % työvuoroja, joissa edellytetty henkilöstörakenne ei ole toteutunut. Hoiva-avustajien, lähihoitajien ja sairaanhoitajien tuntien perusteella laskettu mitoitus on ollut 0,39 htv ja 0,42 htv. Virtala-tiimissä on ollut tarkastelujaksoilla 40,5 % ja 52,3 % työvuoroja, joissa edellytetty henkilöstörakenne ei ole toteutunut. Toteutunut välittömän asiakastyön mitoitus on ollut hoiva-avustajien, sairaanhoitajien ja lähihoitajien tuntien perusteella laskettuna 0,45 htv ja 0,5 htv. Mikäli lasketaan toteutunut mitoitus siten, että siihen otetaan vain sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden työtunnit, on se alhaisimmillaan ollut Aaltola-tiimissä 0,28 htv.

Jokaisessa tiimissä on ollut huomattava määrä työvuoroja, jolloin asiakastyöstä on vastannut vain yksi lähihoitaja. Yhteensä tällaisia työvuoroja on ollut ensimmäisellä tarkastelujaksolla 52, joka on 41,27 % kaikista jakson työvuoroista. Toisella tarkastelujaksolla työvuoroja, joissa on ollut tiimissä vain yksi lähihoitaja, on ollut 59, joka on 46,83 % kaikista jakson työvuoroista.

Palveluntuottajan toimittamien tietojen perusteella aluehallintovirasto näkee palveluntuottajan antaman selvityksen siitä, että yksikön henkilöstörakenne on luvan ja annetun ohjauksen mukainen, erittäin ristiriitaisena ja se ei vastaa henkilöstörakennetaulukoista saatavia tietoja eikä yksikön henkilöstön kuvaamaa yksikön tilannetta. Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan yksikön henkilöstörakenne ja välittömän asiakastyön mitoitus ei vastaa asiakkaiden palvelutarvetta ja poikkeama on ollut merkittävä ja jatkunut useita viikkoja, jopa kuukausia, mikä ei ole voinut olla vaikuttamatta hoivan ja hoidon laatuun ja asiakasturvallisuuteen.

Yksikön sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden osuus on yksikön rekisteröinnin mukaan 0,48 htv asiakasta kohden. Valvontasian käsittelyn yhteydessä on todettu, että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden määrä ei ole riittävä siihen, että yksikön jokaisessa työvuorossa kaikissa kolmessa tiimissä olisi asiakkaiden palvelutarvetta ja yksikön luvan/rekisteröinnin ehtoja vastaava määrä ammattihenkilöitä vastaamaan asiakkaiden hoidosta.

Avustavat tehtävät yksikössä

Aluehallintovirastoon toimitetussa henkilöstöluettelossa ei ole merkittynä yksikön välilliseen työhön osoitettua henkilöstöä. Henkilöstöresurssitaulukoihin on merkitty hoitotyössä olevien työntekijöiden välittömän asiakastyön tunnit. Sen perusteella ei ole mahdollista osoittaa, paljonko hoitohenkilöstön työajasta kohdennetaan välilliseen työhön. Toisaalta opiskelijoiden osalta on kerrottu, että työaika on 100 % välitöntä asiakastyötä.

Valvontakäynnillä 18.6.2024 usea työntekijä yksikön henkilöstöstä kertoi huoltaan keittiötyön tasosta ja siitä, että keittiöstä on lähtenyt työntekijöitä. Keittiötyöhön on palkattu kansainvälisiä opiskelijoita, joilla ei ole kielitaitoa tai osaamista keittiötyöstä. Esille tuli, että osin samat henkilöt vastaavat välillä pyykkihuollosta ja välillä keittiötehtävistä.

Epäselväksi jää, paljonko yksikössä on välillisen työn resurssia ja miten se on jakautunut eri työvuoroihin. Yksikön rekisteröinnin mukaan välillisessä työssä on omaa henkilöstöä 5,1 htv ja ostopalveluna 0,80 htv.

Elämänlaatu yksikössä

Vanhuspäätöslain (980/2012) 19 §:n mukaan Iäkkäälle henkilölle tarjottavien sosiaali- ja terveyspalvelujen on oltava laadukkaita ja niiden on turvattava hänelle hyvä hoito ja huolenpito.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 4 §:n 1–2 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja

yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkiелensä ja kulttuuritaustansa. Edelleen 8 §:n 1–2 momentin mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.

Vanhuspalvelulain (980/2012) 22 §:n mukaan palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että iäkkäiden henkilöiden käytössä olevat palveluntuottajan toimitilat ovat riittävät, turvalliset, esteettömät, kodikkaat sekä muutenkin olosuhteiltaan sopivat heidän tarpeisiinsa nähden.

Valvontakäynnillä 18.6.2024 todettiin, että jokaisessa tiimissä oli nimetty virikevastaava ja ulkoiluvastaava. Työntekijöiden nimet ja vastuualue oli kirjattu valkotauluille. Käynnillä havaittiin, että yhden viriketoimintaa toteuttavan hoitajan kielitaito ei ollut riittävä asiakkaan kanssa kommunikointiin. Työntekijä ohjasi väritystä 2–3 kolmelle asiakkaalle. Hoitajat kertoivat, että Virtalassa viriketoimintaa toteutuu hyvin, mutta Aaltolassa vähemmän. Purola-Koskelassa asiasta ei keskusteltu. Hoitajat sanoivat seinällä olevan virikesuunnitelman olevan sitä varten, että sitä käytetään, jos ei muutoin keksitä mitään. Yksikön henkilöstön mukaan osa asiakkaista ulkoilee toisen kerroksen parvekkeella.

Aluehallintovirasto toteaa, että eduskunnan oikeusasiamiehen kannanoton mukaan parvekkeella oleilu ei ole ulkoilua (EOA522/2/14). Aluehallintovirasto ohjaa varmistumaan siitä, että yksikön kaikilla asiakkailla on mahdollisuus ulkoilla pihalla parvekkeen lisäksi.

Valvontakäynnillä 18.6.2024 hoitajat kuvasivat, että omahoitajuutta tulisi kehittää. Asiakkaiden omahoitajat ovat vaihtuneet usein ja yhdellä työntekijällä on 3–8 omahoidettavaa asiakasta. Tavoitteena on, että kerran viikossa olisi 30 min omaa aikaa asiakkaan kanssa. Tätä on henkilöstön mukaan vaikea toteuttaa, koska työvuoroja muutetaan usein siten, että työntekijä ei työskentele samassa tiimissä kuin omat asiakkaat. Hoitajien näkemyksen mukaan yksikön

hoidon laatu ja yhteistyö asiakkaiden läheisten kanssa olisi parempaa, jos henkilöstö työskentelisi pitkälti samassa tiimissä. Rai-arvioinnit sekä hoito- ja palvelusuunnitelmat on pyritty laatimaan määrärajoissa. Aluehallintovirasto toteaa, että niiden ajantasaisuutta ei tarkastettu.

Hoitajat kuvasivat, että tiimeissä on niin vähän työntekijöitä, että iltatoimet on aloitettava viiden aikaan, heti päivällisen jälkeen. Hoidon laatua heikentävänä tekijänä hoitajat näkevät kielitaidon puutteen. Kansainväliset opiskelijat eivät ymmärrä heille annettuja ohjeita, puutteita on, vaikka ohjeet olisi kerrottu myös englanniksi. Esimerkiksi asiakas, jolle on laitettu yövaippa aikaisin, pitäisi vaihtaa kuivaan vaippaan yöllä. Hoitajat kertoivat, että kansainväliset opiskelijat eivät tätä osaa toteuttaa yövuorossa. Usea työntekijä toi esille, että asiakkaiden läheiset kertovat toistuvasti, että hoitajat eivät ymmärrä heitä eivätkä asiakkaita.

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan yksikön asiakkailla ei ole mahdollisuutta osallistua palvelunsa suunnitteluun ja toteuttamiseen tilanteessa, jolloin työntekijällä ei ole kielitaitoa yhteiseen keskusteluun. Tämä rajoittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta kaikissa asiakkaan arkeen liittyvissä asioissa.

Palveluntuottaja tuo 17.6.2024 toimittamassaan selvityksessä esille, että yksikköön on kartoitettu ilmalämpöpumppujen asentamista. Tämä on osoittautunut haasteelliseksi käytävätilaan. Yksikön ilmanvaihtokone toimii ja sitä huolletaan säännöllisesti. Varsinaista viilennyslaitteistoa ei ole. Kahden alimman kerroksen ikkunoihin asennetaan kesäkuussa 2024 auringonsuojakalvot. Yksikössä on siirrettäviä viilentimiä ja tuulettimia asukashuoneissa.

Aluehallintovirasto ohjaa palveluntuottajaa varmistumaan siitä, että yksikön tilat vastaavat asiakkaiden tarpeita ja ovat myös turvalliset. Asumisterveysasetuksen mukaan vanhusten asumispalveluyksiköiden toimenpiderajan mukaan huonelämpötilat eivät saa ylittää 30 asteen lämpötilaa. Valvira on ohjannut, että tiloissa, jossa oleskelee herkkiä väestöryhmiä, lämpötilojen tulisi olla nykyisiä toimenpiderajoja alemmalla tasolla, jotta voidaan ennaltaehkäistä helteen aiheuttamia terveyshaittoja. Huoneilman lämpötilaa tulisi alentaa jo ennen kuin toimenpideraja on vaarassa ylittyä. Toiminnanharjoittajan tulee

osana omavalvontaa seurata toimitiloissaan huonelämpötiloja ja ehkäistä tilojen ylikuumenemista.

Yksikön henkilöstömäärässä ja työvuorosuunnittelussa tulee huomioida se, että Purola-kerroksessa asuvat asiakkaat täytyy viedä muualle ruokailemaan tai heille tuodaan ateriat asuntoihin. Lisäksi kaikkien asiakkaiden ulkoilu myös piha-alueilla tulee mahdollistaa toisesta kerroksesta Purolan lisäksi. Asiakkaiden hoitoa tulee toteuttaa asiakaskohtaisen palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti.

Yksikön johtaminen ja omavalvonta

Vanhuspalvelulain (980/2012) 21 §:n 1–2 momenttien mukaan toimintayksikössä on oltava johtaja, joka vastaa toimivaltuuksiensa rajoissa siitä, että asiakastyössä noudatetaan 13, 14 ja 19 §:ssä säädettyjä periaatteita, että toimintayksikössä on 20 §:n mukainen henkilöstö ja että palvelut täyttävät muutkin niille asetetut vaatimukset. Toimintaa on johdettava siten, että se tukee laadukasta asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kokonaisuutta, kuntouttavan työotteen edistämistä, työntekijöiden työhyvinvointia, eri viranomaisten ja ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä.

Valvontalain (741/2023) 27 §:n 1 ja 4 momentin mukaan palveluntuottajan on valvottava oman toimintansa ja alihankkijan toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Palveluntuottajan on laadittava palveluyksiköittäin päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta varten omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut. Omavalvontasuunnitelmaan on sisällytettävä kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä. Palveluntuottaja ja vastuhenkilö vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa palveluja tuottaessa. Palveluyksikön omavalvontaan sisältyvää palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista ja palvelujen kehittämistä toteuttaa palveluntuottajan henkilökunta.

Edelleen valvontalain 10 §:n 1–4 momenttien mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun on oltava laadukasta, asiakaskeskeistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Terveydenhuollon toiminnan on perustuttava näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Toiminnan johtamisessa on oltava sellaista asiantuntemusta, joka tukee laadukkaan ja turvallisen hoidon ja huolenpidon sekä palvelujen kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä hoito- ja toimintatapojen kehittämistä. Palveluntuottaja vastaa asiakkaalle ja potilaalle alihankintana hankituista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista sekä omien työntekijöiden, vuokratyövoiman tai alihankintana hankittujen työntekijöiden toteuttamista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista. Palveluntuottajan on nimettävä palveluyksikköön vastuuhenkilö tai eri palvelualoille vastuuhenkilöitä, joiden on johdettava palvelutoimintaa ja valvottava, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Vastuuhenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito.

Palveluntuottajan 17.6.2024 antaman selvityksen mukaan yksikön johtaja vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyttä, saamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksikössä on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Esihenkilöllä on käytettävissä apunaan Attendon oma rekrytointitarkistuslaskelma. Lisäksi yksikössä on ajan tasalla oleva henkilöstöluettelo. Yksikössä työvuorot on pyritty suunnittelemaan niin, että jokaisessa ryhmäkodissa on riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä.

Palveluntuottaja kuvaa 17.6.2024 antamassaan selvityksessä, että yksikön henkilöstörakenne oli tilapäisesti heikentynyt sairaslomien ja muiden poissaolojen vuoksi. Tästä syystä yksikön johtaja ei ollut ilmoittanut asiasta hyvinvointialueen omavalvontayksikölle. Lisäksi yksikön johtaja oli varmistunut siitä, että asiakasturvallisuus ei ole vaarantunut.

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan yksikön johtaja ei ole vastannut riittävästi siitä, että yksikössä on lainsäädännön edellytykset täyttävä, yksikön rekisteröinnin ja lupaehtoien sekä

lainsäädännön edellytysten mukainen henkilöstö. Yksikön tosiasiallinen henkilöstömitoitus- ja rakenne ei vastaa asiakkaiden palvelutarvetta. Yksikön johtaja ei ole vastannut siitä, että yksikössä on rekisteröinnin mukainen määrä hallinnollista resurssia. Lisäksi yksikön johtaja on antanut kirjallisessa selvityksessä ei totuudenmukaista ja osin ristiriitaista tietoa asiassa. Väärien tietojen antaminen valvontaviranomaisille on rikoslain 16 luvun 8 §:n mukaan rangaistavaa.

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan yksikön asiakasturvallisuus on vakavasti vaarantunut erityisesti niissä työvuoroissa, joissa tiimikohtaisesti 15–25 asiakkaan hoidosta on vastannut yksi lähihoitaja. Vielä haastavampi tilanne on ollut silloin, kun koko yksikössä on ollut työvuorossa kolme lähihoitajaa vastaamassa 58–59 asiakkaan hoidosta. Yksikössä työskentelee paljon opiskelijoita, joilla ei ole riittävää kielitaitoa tehtävästä vastaamiseen. Aluehallintovirasto toteaa, että yksikön johtaja ei voi tällaisessa tilanteessa millään keinoin varmistua siitä, että asiakasturvallisuus ei yksikössä vaarantuisi.

Valvontakäynnillä 18.6.2024 yksikön henkilöstö toi esille, että yksikön johtamisessa on puutteita. Yksikön johtajan asenne koetaan ikävänä ja negatiivisena. Hänelle ei uskalleta kertoa epäkohdista, osa henkilöstöstä koki, että ne käännetään heitä vastaan. Hoitajien vastuulle on osoitettu liikaa vastuuta kansainvälisten sairaanhoitajaopiskelijoiden toiminnan arvioinnista sekä ohjauksesta. Yksikön johtajan toiminta koetaan ristiriitaisena, koska työvuoroja ei suunnitella etukäteen täyteen, vaan ne annetaan kielitaidottomille sijaisille. Hoitajat kokevat, että ammattihenkilöitä on liian vähän ja heille jäävä vastuu sekä kuormitus on liian suuri. Usea hoitaja nosti esille, että yksiköstä valmistui oppisopimuksella hoiva-avustaja, jonka työsuhdetta ei jatkettu. Myös muita määräaikaisia työsuhteita ei ole suomalaisten työntekijöiden osalta jatkettu. Henkilöstö kertoi kuvanneensa johtamisen epäkohtia keväällä 2024 toteutettuun työtyytyväisyyskyselyyn. Hoitajat kertoivat, että kyselyä käsiteltiin yksikössä palveluntuottajan aluepäällikön toimesta, mutta johtamiskohta sivuutettiin kokonaan. Hoitajat olivat pettyneitä siihen, että heidän huoltaan ei kuulla ja epäkohtia ei käsitellä asianmukaisesti. Hoitajat kertoivat, että yksiköstä on lähtenyt työntekijöitä johtamisen puutteiden vuoksi.

Valvontakäynnillä 18.6.2024 yksikön hoitajat kertoivat, että yksikössä kirjataan poikkeamia, mutta kansainväliset työntekijät eivät niitä pysty kirjaamaan riittävällä tavalla. Huolta oli siitä, osataanko tunnistaa mitä poikkeamat ovat. Toisaalta esimerkiksi ruokahuollon poikkeamia ei ole ohjattu kirjaamaan, vaikka ne ovat selkeä osa asiakkaan palvelua. Hoitajat toivat esille, että poikkeamia tapahtuu ja asiakkaiden hoidon laadussa on puutteita, koska kansainväliset opiskelijat eivät ymmärrä heille annettuja ohjeita. Ruokahuollossa olleita poikkeamia ei henkilöstön mukaan ole kirjattu, koska yksikön johtaja on ohjannut, että niistä pitää ilmoittaa keittiölle. Yksikön henkilöstön mukaan on ollut tilanteita, että ruokatarvikkeet ovat loppuneet tai ruokaa ei ole lainkaan tullut.

Valvontakäynnillä 18.6.2024 kukaan työntekijöistä ei tiennyt hyvinvointialueen sopimuksen palvelukuvauksen sisältöä. Siihen on kirjattu, millaista palvelua yksikössä on sitouduttu tuottamaan. Yksikön henkilöstöstä kukaan ei ollut nähnyt hyvinvointialueen valvontakoordinaattoreiden tarkastusten tarkastuskertomuksia eikä kokousmuistioita. Valvontakoordinaattorit olivat ohjanneet yksikön johtajaa toimittamaan ne henkilöstölle ja käymään yhdessä läpi, jotta työntekijöillä on mahdollisuus toteuttaa omavalvontaa ja he tietävät mistä on keskusteltu ja mitä on edellytetty.

Aluehallintovirasto toteaa, että yksikön henkilöstössä on ollut huomattava määrä riittämättömän kielitaidon omaavia työntekijöitä, joten yksikön työntekijöiden perehdytys sekä riskinhallinta on ollut riittämätöntä. Jokaisen yksikössä työskentelevän tulee osaltaan toteuttaa omavalvontaa sekä siihen liittyen riskinhallintaa.

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan yksikön vastuuhenkilö ei ole vastannut riittävästi tehtävästään valvontalain edellyttämällä tavalla, ja osa hänen antamistaan tiedoista aluehallintovirastolle ovat osoittautuneet paikkaansa pitämättömiksi.

Kirjaaminen

Sosiaalihuollon toimijoilla on kirjaamisvelvollisuus. Asiakastietolain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon ammattihenkilön ja palvelun antamiseen osallistuvan avustavan henkilön tulee kirjata asiakasasiakirjoihin asiakkaan palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot.

Kun yksityinen palvelunantaja toimii palveluntuottajana hyvinvointialueen lukuun, on hyvinvointialueen asiakastietolain mukaisesti sovittava palveluntuottajan kanssa siitä, miten palveluntuottaja kirjaa ja toimittaa tiedot hyvinvointialueen asiakasrekisteriin. Sopimisessa on huomioitava, että lainsäädännön mukaan hyvinvointialueen lukuun tuotetuissa palveluissa syntyvät asiakirjat, jotka kuuluvat hyvinvointialueen rekisteriin, on tallennettava sähköisessä muodossa. Lain julkisen hallinnon tiedonhallinnasta 906/2019 (tiedonhallintalaki) perusteella julkisen sosiaalihuollon asiakirjat on säilytettävä sähköisessä muodossa. Asiakastietolaki velvoittaa tallentamaan julkisen sosiaalihuollon asiakas- ja potilastiedot Kanta-palveluihin. Lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 (järjestämislaki) perusteella yksityisen palveluntuottajan on tallennettava tiedot hyvinvointialueen asiakas- ja potilasrekistereihin määrämuotoisina Kanta-palveluja tai muita teknisiä rajapintoja käyttäen.

Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) 4 §:n mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa. Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudesta käyttää suomen tai ruotsin kieltä, tulla kuulluksi ja saada toimituskirjansa suomen tai ruotsin säädetään kielilain (423/2003) 10, 18 ja 20 §:ssä. Hyvinvointialueen velvollisuudesta järjestää sosiaalihuoltoa suomen ja ruotsin kielellä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021) 5 §:ssä.

Keski-Suomen hyvinvointialue on osana Attendo Herajärven valvontaa ohjannut asiakastyön kirjaamiseen liittyen. Ennalta ilmoittamattomalla tarkastuskäynnillä 19.6. kävi esiin, että hyvinvointialueen kirjaamisohjetta ei yksikössä tunnettu.

Aluehallintoviraston pyytämän selityksen ja selvityksen liitteenä olleiden asiakastyön kirjausten perusteella dokumentointi yksikössä on riittämätöntä ja puutteellista. Kirjauksista ei käy juurikaan esiin asukkaiden päivittäiseen elämään liittyviä asioita. Kirjaukset keskittyvät työntekijöiden suorittamiin hoidollisiin toimiin. Rajoittaminen-otsikolla oli tehty yksittäisiä merkintöjä hygieniahaalarista, sängyn laidoista ja pyörätuolin haaravyöstä. Kuitenkaan rajoitustoimenpiteitä ei ole kirjattu systemaattisesti, vaan

esimerkiksi hygienihaalarista oli asiakkaalla viikon aikana vain yksi merkintä, että hygienihaalari on otettu pois. Merkintää sen pukemisesta ei ollut tehty lainkaan.

Kirjaamisvelvoite koskee sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä ja avustavaa henkilöstöä. Aluehallintoviraston saamista asiakastyön kirjauksissa ajalta 27.5.-2.6.2024 yhteensä 32 työvuoroissa ollutta työntekijää ei ollut tehnyt lainkaan merkintöjä asiakastietojärjestelmään. 18 näistä oli kansainvälistä opiskelijaa tai sijaista, 3 hoiva-avustajaa ja loput muita työntekijöitä. Kansainvälisten työntekijöiden kirjaukset olivat kauttaaltaan hyvin yksinkertaisia, muutaman sanan mittaisia merkintöjä. Usealle asiakkaalle on kirjattu täysin samanlainen, fraasimainen teksti, kuten: "Hän söi ja joi hyvin" tai "Lappupesut tehty ja vaippa vaihdettu". Osassa merkinnöistä oli virheitä, kuten: "Hän söi aamulla huoneessaan ja söi lounalla päiväsalin. syönyt ja juonut hyvin."

Asiakasasiakirjoja ei ole kirjattu määrämuotoisesti. Kirjauksista ei myöskään käy esiin laatijan ammattia tai koulutusnimikettä. Aluehallintoviraston ohjaa palveluntuottajaa järjestämään yksikön henkilöstölle kirjaamiskoulutusta.

Lopuksi

Aluehallintovirasto jatkaa asian käsittelyä sen jälkeen, kun palveluntuottaja on toimittanut selvityksen tämän päätöksen perusteella yksikössä tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan tulee toimittaa selvityksen liitteenä henkilöstöluettelo, johon on merkitty myös avustavissa tehtävissä työskentelevät sekä hallinnollisesta työstä yksikössä vastaavat henkilöt. Lisäksi tulee toimittaa henkilöstörakenneluettelo 22.7.2024-11.8.2024 ja 12.8.2024-1.9.2024.

Tämä päätös toimitetaan tiedoksi Keski-Suomen hyvinvointialueelle, joka palvelunjärjestäjänä vastaa osaltaan asiakkaille järjestettävien palvelujen asianmukaisuudesta.



Säädökset

Hallintolaki (434/2003) 31–34 §

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 8–10 §, 23–25 §, 27 §, 29 § 32–34 §, 38–39 §, 43 §

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

Laki hyvinvointialueesta (611/2021) 10 §

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

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

Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019) 19 §

Kielilaki (423/2003) 10 §, 18 §, 20 §

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

Laki aluehallintovirastoista (886/2009) 4, 6 ja 23 §

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

Muutoksenhaku

Tämän päätöksen määräykseen saa hakea muutosta Vaasan hallinto-oikeudesta liitteenä olevan valitusosoituksen mukaisesti.

Aluehallintoviraston antamaan huomautukseen ja kehoitukseen ei sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa koskevan lain (741/2023) 43 §:n perusteella saa hakea muutosta valittamalla.

Lisätietoja

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

ylitarkastaja

Päivi Ahvenus

ylitarkastaja

Jaana Aarnio

Tämä asiakirja on hyväksytty sähköisesti viimeiseltä sivulta ilmenevin tavoin.



Jakelu Attendo Hoivakoti Misteli Oy (saantitodistuksella)

Tiedoksi

Suvi Lammela, aluepäällikkö Attendo
Simo Saaranen, aluejohtaja Attendo
Attendo Herajärven henkilöstö
Omavalvontayksikkö, Keski-Suomen hyvinvointialue
Kirjaamo, Keski-Suomen hyvinvointialue
Valtion lupa- ja valvontavirasto, Valvira

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

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

Ratkaisija Ahvenus Päivi 27.06.2024 15:47

Esittelijä Aarnio Jaana 27.06.2024 15:46