

## **Ratkaisulyhennelmä päätöksestä dnro V/11365/2021**

### **Valviran päätös Validia Oy:n asumispalveluja koskevan annetun määräyksen noudattamisesta**

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) antoi 6.10.2020 Validia Oy:lle yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) 20 §:n mukaisen määräyksen (V/38667/2019), jonka mukaan Validia Oy:n asumispalvelujen useissa vammaisten toimintayksiköissä todettiin asiakasturvallisuutta vaarantavia epäkohtia. Epäkohdat liittyivät omavalvonnan puutteellisen toimeenpanoon, asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden liian vähäiseen henkilöstön määrään, vastuuhenkilön tehtäviin sekä avustavien tehtävien organisointiin ja lääkitysturvallisuuteen.

Valvira jatkoi Validia Oy:n asumispalvelujen valvontaa annetun määräyksen jälkeen. Valviran määräyksen mukaiset toimenpiteet epäkohtien ja puutteiden korjaamiseksi on tullut tehdä 31.1.2021 mennessä.

#### **1. Selvitys**

Asian ratkaisu on perustunut Validia Oy:ltä saatuun selvitykseen ja lisäselvityksiin, aluehallintovirastoilta pyydettyihin lausuntoihin ja kunnilta otantana pyydettyihin lausuntoihin.

#### **2. Valviran arviointi määräyksen noudattamisesta**

##### **2.1 Omavalvonta**

Valvira totesi 6.10.2020 määräyksessään, että Validia Oy ei ollut ryhtynyt yksiköissään saamastaan ohjauksesta huolimatta omavalvonnallisin keinoin riittävän kattavasti toimenpiteisiin puutteiden ja asiakasturvallisuutta vaarantavien toimintakäytäntöjen poistamiseksi. Validia Oy:n toimenpiteet

Dnro V/11365/2021  
1.12.2021

koskien omavalvontasuunnitelmien laatimista yksikkökohtaisesti olivat oikeansuuntaisia, mutta eivät kaikilta osin riittäviä omavalvonnan toimeenpanemiseksi ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi.

Valvira totesi määräyksessään, että Validia Oy:n tulee huolehtia siitä, että toimintayksikötasolla omavalvonnan toimeenpano tapahtuu ensisijaisesti vastuuhenkilön johdolla yhdessä kaikkien työntekijöiden kanssa omavalvontasuunnitelman mukaisesti päivittäin. Vastuu omavalvonnan toimeenpanosta ja seurannasta on palvelujen tuottajalla.

Valvira toteaa saadun selvityksen perusteella, että Validia Oy on asumispalveluissaan ryhtynyt omavalvonnallisiin toimenpiteisiin sekä kehittänyt omavalvontaa osaksi yksiköiden jatkuvaa toimintaa. Valvira pitää hyvänä Validian kehittämää omavalvontataulua, jossa on konkreettisesti esillä muun muassa henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään sekä lääkelluvallisten hoitajien määrä vuorossa. Valvira pitää edelleen hyvänä, että Validia Asumispalvelut Oy:n johto seuraa omavalvonnan toteutumista reaaliaikaisesti sekä toteuttaa omavalvonnallisia käyntejä yksiköissä.

Valvira toteaa, että puuttuminen henkilöstövajeeseen ja lääkehoidon asiakasturvalliseen toteuttamiseen ovat osa omavalvontaa. Valvira toteaa, että kaikilta osin omavalvonta ei ole toteutunut, eikä toimenpiteet ole tuottaneet aina toivottua tulosta. Valvira kuitenkin toteaa, että suurimmat haasteet edellä mainituissa ovat koskettaneet yksittäisiä yksiköitä.

Valvira toteaa, että omavalvonta on keskeinen työväline epäkohtiin puuttumiseen. Validia asumispalvelut Oy:n tulee kehittää edelleen omavalvontaa ja siten reagoida välittömästi myös yksittäisten yksiköiden epäkohtiin asiakaidensa laadukkaan ja turvallisen palvelun toteuttamiseksi. Validia Oy:n

Dnro V/11365/2021  
1.12.2021

tulee osana omavalvontaa muun muassa huolehtia riittävästä henkilöstön määrästä suhteessa asiakkaiden palvelutarpeeseen ja yksikön luvanmukaisuuteen.

## 2.2 Henkilöstön organisointi ja henkilöstöresurssit

Valvira katsoi 6.10.2020 antamassaan määräyksessään, että Validia Oy on ryhtynyt oikeansuuntaisiin toimenpiteisiin henkilöstöresurssien ja -organisoinnin suhteen, mutta niiden pysyvyyttä ja kattavuutta oli määräyksen antamishetkellä vaikea arvioida. Valvira totesi määräyksessään, että palvelujen tuottajan toiminta ei ole kaikilta osin vastannut sille myönnettyjä lupia ja toimintayksiköille yleisesti lainsäädännössä asetettuja vaatimuksia. Valvira katsoi asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden liian vähäisen henkilöstömäärän vaarantaneen vammaisten henkilöiden mahdollisuuden saada hyvää sosiaalihuoltoa ja heidän palvelujensa tarpeiden mukaista ja oikea-aikaista hoivaa ja hoitoa.

Valvira totesi määräyksessään, että toimintayksiköissä tulee olla riittävä määrä hoito- ja hoivahenkilöstöä sekä tukipalveluhenkilöstöä. Henkilöstön koulutuksen ja tehtävärakenteen tuli vastata asiakkaiden yksilöllistä palvelutarvetta. Palvelujen tuottajan tuli huolehtia siitä, että tukipalvelutehtäviin (välilliset tehtävät) varataan riittävästi asianmukaista henkilöstöä. Mikäli kyseiset tehtävät kuuluvat säännönmukaisesti hoitohenkilökunnan työhön, ei siihen käytettyä työaikaakaan lasketa hoivan ja huolenpidon mitoitukseen.

Valvira toteaa saatujen lausuntojen ja selvitysten osalta, että Validia Oy on ryhtynyt asiassa toimenpiteisiin ja kehittänyt muun muassa rekrytointiprosessiaan ja sitouttanut työntekijöitään. Kehittämistyöstä huolimatta palvelujen tuottajalla on kuitenkin ollut haasteita joidenkin yksikköjen kohdalla

Dnro V/11365/2021  
1.12.2021

riittävän ja osaavan henkilöstön määrän osalta. Validia Oy:ltä saatujen selvitysten, aluehallintovirastojen ja kuntien lausuntojen perusteella Valviralle jää epäselväksi, että onko yksiköissä tunnistettu edellä mainittua haastetta kaikilta osin riittävästi.

Valvira korostaa valvontapäätöksessään, että vammaisten tehostetun asumispalvelun asiakkaat tarvitsevat erilaisten fyysisten, psyykkisten, kognitiivisten ja / tai sosiaalisten toimintakyvyn puutteiden vuoksi runsaasti ympärivuorokautista hoivaa, apua ja ohjausta. Validia Oy:n toiminnassa tulee toteutua niin sosiaalihuollon pitkäaikaisen hoivan ja huolenpidon keskeiset periaatteet, kuin myös yksityisistä sosiaalipalveluista annetuin lain edellyttämät kriteerit toiminnalle.

Palvelujen tuottajan havaitessa henkilöstön määrän tai osaamisen osalta puutteita, tulee sen ryhtyä välittömiin omavalvonnallisiin toimenpiteisiin tilanteen saattamiseksi asianmukaiseksi. Lisäksi Valvira toteaa, että jos palvelujen tuottajalla on lähtökohtaisesti henkilöstön määrä minimissään, on poissaolojen ilmaantuessa henkilöstön määrässä suurella todennäköisyydellä puutteita.

Valvira toteaa myös valvontapäätöksessään, että Validia Oy:n on organisoitava toiminta siten, että kutsupuhelinjärjestelmään vastaaminen ei aiheuta haittaa asiakkaille, eikä loukkaa heidän yksityisyyden suojaansa ja tietosuojaa.

Valvira toteaa myös, että palvelujen tuottajan tulee toimintaa laajentaessaan (uudet yksiköt, asiakaspaikkojen määrän lisääminen) tunnistaa jo olemassa olevat henkilöstön rekrytointihaasteet ja ennakoida kyseisen riskin realisoituminen jo ennakkoon.

## 2. 3 Lääkehoito

Valvira totesi määräyksessään 6.10.2020, että Validia Oy:n tulee varmistaa yksiköidensä lääkehoidon toimintakäytännöt asianmukaisiksi siten, että jokaisessa yksikössä lääkehoito perustuu asianmukaiseen ja yksikön lääkehoitoa vastaavaan lääkehoitosuunnitelmaan, lääkkeiden käsittely, säilytys ja hävittäminen on asianmukaisesti järjestetty, sekä lääkelupamenettelyt yksiköissä ovat asianmukaiset ja lääkehoidon vastuukysymykset on selkeästi sovittu.

Valvira toteaa käytössä olevien lausuntojen perusteella, että palvelujen tuottaja on ryhtynyt toimenpiteisiin saattaakseen lääkehoidon asianmukaiselle ja asiakasturvalliselle tasolle toimintakäytäntöjä uudistamalla ja kehittämällä. Valvira toteaa valvontapäätöksessään, että määräyksen jälkeiset ongelmat ovat koskettaneet pääasiassa yksittäisiä yksiköitä. Valvira kuitenkin toteaa, että sille jää epäselväksi ainakin yhden yksikön osalta haasteiden ja niiden vakavuuden tunnistaminen ja niihin välitön puuttuminen.

Valvira toteaa päätöksessään, että palvelujen tuottaja on saamansa määräyksen jälkeen oma-aloitteisesti pyytänyt ohjausta ja neuvontaa asianmukaisen ja asiakasturvallisen lääkehoidon toteuttamiseksi ja varmistamiseksi. Valvira kuitenkin korostaa, että Validia Oy:n tulee jatkossa omavalvonnan keinoin varmistaa, että kaikki yksiköt toteuttavat asiakkaiden lääkehoidon asiakasturvallisesti sekä lääkehoitosuunnitelmassa kuvatulla tavalla. Palvelujen tuottajan tulee jatkossa omavalvonnallisesti varmistaa ja ohjeistaa yksiköitään tunnistamaan lääkehoitoon liittyvät riskit sekä mahdolliset ongelmatilanteet ja puuttua niihin tehokkaasti. Yksiköille on tarvittaessa annettava riittävä tuki asiassa.

### 3. Johtopäätökset

Valvira toteaa selvitysten ja lausuntojen perusteella, että määräyksen antamisen jälkeen Validia Oy:llä on ollut yksittäisiä yksiköitä, joissa kehittämistoimenpiteiden vakiinnuttaminen ja toimeenpaneminen on ollut hitaampaa. Selkeimmät epäkohdat ja haasteet ovat liittyneet riittämättömään henkilöstön määrään suhteessa asiakkaiden palvelutarpeeseen, eikä Validia ole tältä osin kyennyt täysin noudattamaan Valviran 6.10.2020 antamaa määräystä. Yksittäisessä yksikössä on ollut myös merkittäviä haasteita turvallisessa lääkehoidossa, mutta saatujen selvitysten perusteella näyttäisi siltä, että asia olisi näiltä osin saatettu asianmukaiseksi.

Edellä mainittuun viitaten Valvira toteaa, että omavalvonta ja omavalvonnalliset toimenpiteet epäkohtien ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi eivät ole siten toteutuneet kaikilta osin. Valvira toteaa kuitenkin, että saadun kokonaisselvityksen perusteella Validia on ryhtynyt useisiin oikeasuuntaisiin toimenpiteisiin varmistaakseen sen, että toiminta vastaa määräystä. Valvira toteaa, että Validiaan kohdistuvia epäkohtailmoituksia on edelleen tullut, mutta selkeästi vähemmän ja ne ovat kohdistuneet pääasiassa yksittäisen asiakkaan asioihin.

Valvira toteaa, että Validian kehittämistoimilla on ollut myönteinen vaikutus palvelujen sisältöön. Validia on omatoimisesti ja aktiivisesti pyytänyt valvontaviranomaiselta ohjausta kehittämistoimenpiteiden osalta. Lisäksi Validia on Valviran tietojen mukaan lähtenyt kehittämään asiakkaiden osallisuutta palveluissaan ja niiden kehittämisessä. Valvira toteaa, että Validian tulee edelleen kehittää toimintaansa ja kohdistaa kehittämistoimia erityisesti ongelmallisimpiin toimintayksiköihin.

Dnro V/11365/2021  
1.12.2021

Valvira pitää tärkeänä, että Validia keskittyy nykyisten toimintayksiköiden kehittämiseen ja havaittujen epäkohtien korjaamiseen ja laadun kehittämiseen. Palvelujen laadun kehittämisen tuloksia ei välttämättä saavuteta riittävän tehokkaasti, mikäli toimintaa edelleen laajennetaan joko avaamalla uusia yksiköitä tai lisäämällä asiakaspaikkoja olemassa oleviin yksiköihin.

Valvira toteaa, että aluehallintovirastot ja kunnat jatkavat tarvittaessa valvontatoimia niiden yksiköiden osalta, joissa korjaustoimenpiteitä ei ole saatu vakiinnutettua osaksi toimintaa. Valvira korostaa Validia Oy:n ja valvontaviranomaisten (aluehallintovirastot, kunnat ja kuntayhtymät) välisen yhteistyön tärkeyttä. Valvira seuraa jatkossa toiminnan kehittymistä yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 15 §:n mukaisesti yhteistyössä palvelujen tuottajan sekä edellä mainitun 35 §:n mukaisesti muiden valvontaviranomaisten kanssa.

#### **4. Ratkaisu**

Valvira katsoo asiassa saadun kokonaisselvityksen perusteella, että Validia Oy on asumispalveluissaan ryhtynyt oikeansuuntaisiin toimenpiteisiin Valviran 6.10.2020 antaman määräyksen noudattamiseksi. Valvira päättää valtakunnallisen valvonnan laajakantoisena ja periaatteellisena valvontasiana todeten seuraavaa:

Validia Oy:n on aktiivisesti kehitettävä asumispalveluja ja toteutettava omavalvontaa varmistaakseen asiakkaidensa laadukkaan ja turvallisen palvelun. Validia Oy:n tulee osana omavalvontaa huolehtia riittävästä henkilöstön määrästä suhteessa asiakkaiden palvelutarpeeseen ja yksikön



Dnro V/11365/2021  
1.12.2021

luvanmukaisuuteen. Lisäksi Validia Oy:n on ryhdyttävä välittömiin toimenpiteisiin, mikäli lääkehoidossa havaitaan puutteita tai riskejä.

Valvira toteaa edelleen, että Validia Oy:n on organisoitava toiminta siten, että kutsupuhelinjärjestelmään vastaaminen ei aiheuta haittaa asiakkaille, eikä loukkaa heidän yksityisyyden suojaansa ja tietosuojaansa.

Valvira toteaa edelleen, että Validia Oy:n on kehitettävä edelleen toimintaansa huomioiden aiempi määräys. Kehittämisen ja laatu- ja laatutyön tulisi näkyä sekä yksittäisten toimintayksiköiden että asiakkaiden arjessa.

Valvira toteaa lopuksi, että toimintaa laajentaessaan Validia Oy:n tulee ottaa huomioon Valviran määräyksessä ja tässä päätöksessä esiin tulleet asiat, muun muassa riittävän henkilöstön rekrytointi, lääkehoidon asianmukaisuus ja asiakasturvallisuus sekä omavalvonnan tehokas toteuttaminen.

Valvira toteaa vielä, että aluehallintovirastot ja kunnat jatkavat vielä mahdollisten toimintayksikkökohtaisten valvonta-asioiden käsittelyä.