

**PÄÄTÖS**

Dnro V/38667/2019

VALVONTA-ASIA**Validia Oy:n toiminnan valvonta**

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastoon (Valvira) on tullut vuosien 2017-2020 aikana useita yhteydenottoja ja epäkohtailmoituksia koskien Validia Oy:n (y-tunnus: 1948154-5) yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) mukaisten vammaisten asumispalveluiden toimintayksiköiden toiminnan asianmukaisuutta. Validia Oy on Invalidiliitto ry:n omistaman Oy Mobility Finland Ab:n tytäryhtiö.

Valviraan tulleiden yhteydenottojen ja epäkohtailmoitusten mukaan Validia Oy:n toimintayksiköissä on tai on ollut asiakkaiden palvelujen tarpeeseen nähden liian vähän hoiva- ja hoitohenkilöstöä, henkilöstön rakenne ei vastaa tai ei ole vastannut asiakkaiden palvelujen tarvetta, hoiva- ja hoitohenkilöstön työtehtäviin on tai on ollut sisällytettyä avustavia työtehtäviä ilman, että tätä on huomioitu välittömään hoito- ja hoivatyöhön laskettavassa henkilöstömitoituksessa, työvuorosuunnittelussa on tai on ollut puutteita, toimitilat ovat tai ovat olleet toimimattomia ja lääkeshoidossa, perushoidossa- ja hoivassa sekä asiakaskirjauksissa on tai on ollut puutteita ja avun saamisen odotusajat ovat tai ovat olleet pitkät.

Validia Oy:llä on yksityisistä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajien rekisterissä (Valveri) 42 ympärivuorokautista sosiaalipalvelua tuottavaa toimintayksikköä, joiden toimiluvan on myöntänyt Valvira.

Valviralle vuodesta 2017 alkaen tietoon tulleet epäkohtailmoitukset ovat koskeneet seuraavia yksiköitä siten, että joistakin yksiköistä on tullut yksittäisiä ilmoituksia useampana vuonna tai useampia ilmoituksia samaisena vuonna.

Tampereen Ritakadun Validia
Hervannan Validia talo
Poltinahon Validia
Kalasataman Validia
Kouvolan Validia
Tampereen Validia, Insinöörinkatu
Mikkelin Validia
Turun Validia, Hippoksentie
Joensuun Validia
Porslahden Validia
Iisalmen Validia
Seinäjoen Validia
Jätkäsaaren Validia
Vaasan Validia
Porin Validia

Lisäksi Validia Oy:llä on ollut vuosina 2019-2020 vireillä Valvirassa useita yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain mukaisia muutoslupahakemuksia, jotka ovat koskeneet muun muassa henkilöstön määrän vähentämistä ja paikkaluvun lisäämistä. Osa hakemuksista on koskenut niitä yksiköitä, joista epäkohtailmoituksia on tullut.

Edellä mainittujen lisäksi aluehallintovirastoilla on ollut vireillä useita Validia Oy:n toimintayksiköitä koskevia valvonta-asioita.

Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 14 §:n mukaan kyseessä olevan lain mukainen valvonta kohdistuu kaikkiin 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettuihin sosiaalipalveluihin. Lain mukaan yksityisillä sosiaalipalveluilla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) 14 §:ssä mainittuja sosiaalihuollon palveluja sekä niiden järjestämiseen liittyvää sosiaalialan ammatillista ohjausta ja neuvontaa, joita yksityinen henkilö, yhteisö tai säätiö taikka julkisyhteisön perustama liikeyritys tuottaa korvausta vastaan liike- tai ammattitoimintaa harjoittamalla.

Valvira päätti saapuneiden epäkohtailmoitusten määrän ja laajuuden sekä asian laajakantoisuuden ja periaatteellisuuden johdosta ottaa Validia Oy:n toiminnan sen vammaisten toimintayksiköissä valvonta-asiana selvitettäväkseen 23.8.2019.

Asiassa saadut selvitykset ja lausunnot sekä kuuleminen

- Valviran syyskuussa 4.9.2019-18.2.2020 tekemien tarkastusten tarkastuspöytäkirjat liitteineen ja lisäselvityksineen
- Validia Oy:n selvitys 24.6.2020 liitteineen
- Validia Oy:n selitys 7.9.2020 liitteineen

Valviran Validia Oy:n ympärivuorokautisiin asumispalveluyksiköihin tehdyt ennalta ilmoittamattomat tarkastukset: tarkastushavainnot ja niiden arviointi

Valvira päätti asian laajakantoisuuden ja periaatteellisuuden perusteella tehdä 4.9.2019-18.2.2020 ennalta ilmoittamattomia tarkastuskäyntejä Validia Oy:n yksiköihin. Saapuneiden epäkohtailmoitusten perusteella sekä yhteistyössä aluehallintovirastojen kanssa valittiin tarkastettavaksi 5 toimintayksikköä. Aluehallintovirastojen edustajat osallistuivat tarkastuksille asiantuntijoina. Samaan aikaan aluehallintovirastot myös jatkoivat alueillaan epäkohtailmoitusten perusteella omaa valvontaansa. Valvira teki tarkastukset seuraaviin eri puolilla Suomea sijaitseviin vammaisten toimintayksiköihin:

Iisalmen Validia 4.9.2019
Turun Validia-talo 18.-19.9.2019
Seinäjoen Validia-talo 17.10.2019
Kouvolan Validia-palvelut 29.-30.10.2019
Tampereen Validia-talo 18.2.2020

Valviran tarkastusmääräysten mukaisesti yllä mainituissa 5 toimintayksiköissä oli erityisesti selvittävänä seuraavat asiat:

- vastaako henkilöstön määrä ja rakenne asiakkaiden palvelujen tarvetta ja myönnettyä lupaa
- lääkehoidon toteuttamisen asianmukaisuus
- ravitseminen ja siihen liittyvät käytännöt
- hyvän hoidon ja hoivan toteutuminen
- omavalvontasuunnitelma ja sen toteutuminen

Valviran tarkastuksilla havaittiin useassa toimintayksikössä asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavia epäkohtia. Tarkastuksilla havaitut puutteet liittyivät muun muassa henkilöstön riittävyyteen suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeeseen eri vuorokauden ja viikonpäivien aikoina, henkilökunnan tehtävien organisointiin, lääkitysturvallisuuden asianmukaisuuteen, puutteellisiin omavalvontasuunnitelmiin ja omavalvonnan toimeenpanoon.

Validia Oy antoi selvityksessään 24.6.2020 Valviran tarkastamien 5 toimintayksikön osalta selvityksen tehdyistä toimenpiteistä puutteiden korjaamiseksi. Lisäksi Validia Oy on selityksessään 7.9.2020 antanut yksikkökohtaiset toimenpidesuunnitelmat epäkohtien korjaamiseksi. Seuraavassa kuvataan toimintayksikkökohtaisia tarkastuskäyntejä, keskeisiä havaintoja, Validia Oy:n selvityksiä ja saatujen selvitysten arviointeja. Tarkastuskäyntien tarkemmat ajankohdat, niissä ilmenneet epäkohdat sekä asiaan liittyvät selvitykset ilmenevät tämän päätöksen liitteenä olevista yksikkökohtaisista tarkastuspöytäkirjoista.

Validia Oy, lisalmen Validia-talo

Valvira teki ennalta ilmoittamattoman tarkastuskäynnin Validia Oy:n lisalmen Validia-taloon 4.9.2019. Toimintayksikkö toimii Valviran 15.2.2013 myöntämällä luvalla tuottaen vammaisten tehostettua palveluasumista 25-asiakaspaikalla.

Toimintayksikköä koskevat epäkohtailmoitukset ovat koskeneet mm. riittämättömän henkilökunnan määrää, työtehtävien organisointia ja lääkehoidon toteuttamista.

Valvira totesi tarkastuksellaan useita puutteita ja asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavia tekijöitä. Henkilöstön osalta todettiin muun muassa, että yksikössä on riittämättömästi henkilökuntaa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin nähden ja hoitohenkilöstön työajasta menee merkittävästi tukitehtävien suorittamiseen. Hälytyspuhelimeen vastaava työntekijä on laskettu mitoitukseen, jonka johdosta tulee tilanteita, että hän vastaa puhelimeen kesken toisen asiakkaan hoitotehtävien. Tukipalveluhenkilöstön määrä ei vastannut lupaa tai tarvetta. Tukipalvelutehtäviin oli myös sisällytetty lääkkeiden annosjakelu. Tarkastuskäynnillä ilmeni, että asiakkailla oli vähän virkistystoimintaa yksikön henkilöstön toimesta. Vain muutamalla asiakkaalla oli kotikunnan järjestämää päivätoimintaa.

Validia Oy toteaa 24.6.2020 päivätyssä selvityksessään, että Valviran tarkastuksen jälkeen henkilöstön riittävydessä ja tukitehtävissä sekä omavalvonnassa on tehty muutoksia. Selvityksen mukaan tarkastuksen jälkeen yksikössä on työskennellyt vakituisesti kaksi yöhoitajaa ja tukipalveluihin on lisätty yksi työntekijä. Lisäksi lupamuutos hakemus on luvan päivittämiseksi laitettu vireille. Sairaspoissaolot on saatu laskuun tehostetulla varhaisen välittämisen toiminnalla ja työterveyshuollon yhteistyön avulla.

Valvira toteaa, että tehostetun palveluasumisen yksikön asiakkaat ovat ympärivuorokautisen hoidon ja huolenpidon tarpeessa. Asiakkaiden palvelujen tarve ei liity ainoastaan terveydenhuoltoon ja perushoittoon. Asiakkaiden hoito ja huolenpito tulee toteuttaa asiakaslähtöisesti niin, että se on laadukasta kaikkina viikonpäivinä ja vuorokauden aikoina turvaten asiakkaan oikeuden sosiaaliseen vuorovaikutukseen sekä mielekkääseen ja hyvinvointia edistävään toimintaan.

Valvira toteaa selvitysten perusteella, että palvelujen tuottaja on ryhtynyt toimintayksikössä omavalvonnallisiin toimenpiteisiin ja tehdyillä muutoksilla on voinut olla myönteisiä vaikutuksia yksikön toimintaan ja palvelujen laatuun. Valvira kuitenkin toteaa, että tarkastuksen jälkeen Valvira on vastaanottanut samantyyppisiä epäkohtailmoituksia koskien lisälmen Validia-taloe.

Lupahakemuksen osalta Valvira toteaa, että se on tullut vireille 5.6.2020. Hakemuksessa tarkennetaan henkilöstön määrää sekä haetaan kolmea lisäpaikkaa yksikköön.

Validia Oy, Turun Validia-talo

Valvira teki ennalta ilmoittamattoman tarkastuskäynnin Validia Oy:n Turun Validia-taloon 18.-19.9.2019. Tarkastukselle osallistui 19.9.2019 Turun kaupungista asi-antuntijasairaanhoitaja ja vammaispalvelujohtaja. Toimintayksikkö toimii Valviran 15.2.2013 myöntämällä luvalla tuottaen vammaisten tehostettua palveluasumista 64-asiakaspaikalla, laitoshoidoa kahdella asiakaspaikalla ja lasten ja nuorten ryhmäasumista 19 paikalla. Lisäksi yksikössä tuotetaan ilmoituksenvaraista kotipalvelua lapsiperheille, vanhuksille, kehitysvammaisille ja muille vammaisille sekä koululaisten iltapäivähoitoa 7 asiakaspaikalla ja päivätoimintaa 32 asiakaspaikalla. Kotipalvelu toimintaa ei käytännössä ole ollut. Tarkastushetkellä asiakkaita oli tehostetussa palveluasumisessa 42 ja lasten asumisessa 3-4 asiakasta. Lasten yksikön toiminta oli loppumassa, eikä laitoshoidoa ollut yksikössä. Tehostettu palveluasuminen oli jaettu kahteen yksikköön, jossa kummassakin on oma vastuuhenkilö. Toinen vastuuhenkilö vastasi A-talosta sekä keittiötoiminnasta ja toinen B-talosta ja lasten yksiköstä.

Toimintayksikköä koskevat epäkohtailmoitukset ovat koskeneet mm. riittämättömän henkilökunnan määrää, työtehtävien organisointia ja lääkehoidon toteuttamista.

Valvira totesi tarkastuksellaan useita asiakasturvallisuutta vaarantavia puutteita ja epäkohtia. Tarkastushetkellä henkilöstömäärä oli riittämätön sekä yksikön lääkeluvat ja lääkkeiden säilytys oli puutteellista. Tarkastuskäynnillä todettiin, että useista työvuoroista puuttui hoitohenkilöstöä tavanomaisesta työvuoro-kohtaisesta henkilöstömäärästä. Asiakkaiden palvelun odotusajat olivat suhteellisen pitkiä. Pitkiä odotusaikoja oli ollut myös aikakriittisissä hoitotoimenpiteissä. Valviran tarkastuksella toiselta vastuuhenkilöltä saaman tiedon mukaan asiakkaat olivat osittain traumatisoituneet henkilöstövajeesta, ja osan asiakkaiden käyttäytyminen henkilökuntaan kohtaan oli jopa väkivaltaista tai asiatonta.

Tarkastuksella saatujen tietojen mukaan toimintayksikössä oli kaksi yöhoitajaa, jotka toimivat pääsääntöisesti A-talossa. B-talossa ei ollut yöhoitajaa, joka olisi paikalla jatkuvasti. Poikkeuksena oli lasten ja nuorten viikonloppuna, jolloin paikalla oli useampi lapsi ja siten oma yöhoitaja. Tarkastushetkellä lasten yksikössä ei ollut

omaa yöhoitajaa, vaikka lapsia oli paikalla. Valvira totesi tarkastuksella, että yöhoitajan puuttuminen lasten yksiköstä on vakava asiakasturvallisuutta vaarantava puute, joka täytyy korjata välittömästi.

Alueellinen sairaanhoitaja työskenteli yksikössä 20 % työpanoksella. Kaksi työntekijää työskenteli työnjärjestelijänä välittäen ja järjestellen asiakkailta tulevia palvelukutsuja. Työntekijöillä ei ollut sosiaali- tai terveydenhuollon koulutusta.

Tarkastuksella havaittiin, että lääkehoitosuunnitelma ei vastannut yksikön toimintakäytäntöjä. Saadun tiedon perusteella sitä oltiin päivittämässä tai sen päivittäminen oli suunniteltu aloitettavaksi. Lääkelupien osalta todettiin puutteellisuuksia. Lääkelupakoostetta ei ollut esittää valvontaviranomaiselle. Osalla henkilöstöstä ei ollut lääkelupia. Tarkastushetkellä toimintayksikössä oli lääkäripäivä ja yksikön lääkäri halusi kertoa tilanteesta tarkastajalle. Hänen mukaansa yksikössä oli viikoittain tilanteita, jolloin asiakkaan lääkkeet jäivät antamatta ja aina vuorossa ei ole lääkeluvallista työntekijää. Lääkehoidosta vastuullista työntekijää ei ollut myöskään nimetty työvuorokohtaisesti. Lääkeluvan hyväksyvällä lääkärillä ei välttämättä ollut riittävästi tietoa asiakkaiden hoitoisuudesta ja lääkityksistä.

Valvira totesi tarkastuskäynnillä lääkehoitoon liittyvien puutteiden vaarantavan vakavasti asiakas- ja potilasturvallisuutta ja edellytti siihen välittömiä toimenpiteitä. Validia Oy esitti tarkastuksen toisena päivänä konkreettisen suunnitelman lääkehoidon saattamiseksi turvalliseksi ja siten Valvira katsoi, että Validia Oy voi jatkaa lääkehoidon toteuttamista.

Validia Oy on selvityksessään 24.6.2020 todennut, että toimintayksikköön on lisätty yksi yöhoitaja lisää. Lasten ja nuorten yksikkö on lopettanut toimintansa suunnitellusti. Turun Validia-talosta toimitetaan toteutuneet työtunnit Turun kaupungille kuukausittain.

Lääkehoidon osalta Validia Oy toteaa selvityksessään 24.6.2020, että lääkehoitosuunnitelma on päivitetty Turun kaupungin ohjauksessa. Lääkeluvat on uusittu vakituisten sekä vakituisten sijaisten osalta. Yksikön vastuulääkäri on tarkistanut lääkeluvat sekä hyväksynyt ne. Vastuulääkäri ohjaa myös lääkehoidon prosessia. Lääkehoidon vastuita on selkeytetty. Työvuoroon on nimetty lääkehoidosta vastuullinen työntekijä, joka varmistaa, että asiakkaiden lääkehoito toteutuu asianmukaisesti. Lisäksi lääkehoidon päivittäinen toteuma kirjataan Hilikka asiakastietojärjestelmään.

Validia Oy:n selityksen 7.9.2020 liitteenä olleen Turun Validia-talon korjaavien toimenpiteiden toteuttamissuunnitelman mukaan lasten- ja nuorten yksikköön lisätty yöhoitaja on jäänyt pysyväksi lasten yksikön toiminnan loppuessa. Henkilöresurssien turvaamiseksi ennakointia toteutetaan huolellisella lomasuunnittelulla ja arkipyhiin varautumisella. Suunniteltuja ja toteutuneita tunteja seurataan viikoittain. Tuntityöntekijöiden määrää on kasvatettu oppilaitosyhteistyöllä ja rekrytointitapahduksissa.

Valvira toteaa annettujen selvitysten perusteella, että palvelujen tuottaja on ryhtynyt toimintayksikössä omavalvonnallisiin toimenpiteisiin, ja tehdyillä muutoksilla on voinut olla vaikutuksia yksikön toimintaan ja palvelujen laatuun. Valvira toteaa, että tehostetun palveluasumisen yksikön asiakkaat ovat ympärivuorokautisen hoidon

ja huolenpidon tarpeessa, eikä asiakkaiden palvelujen tarve vähene iltaisin tai viikonloppuisin. Tehostetun palveluasumisen asiakkaiden palvelujen tarve ei liity ainoastaan terveydenhuoltoon ja perushoitoon. Asiakkaiden hoito ja huolenpito tulee toteuttaa asiakaslähtöisesti niin, että se on laadukasta kaikkina viikonpäivinä ja vuorokauden aikoina turvaten asiakkaan oikeuden sosiaaliseen vuorovaikutukseen sekä mielekkääseen ja hyvinvointia edistävään toimintaan. Lisäksi Valvira toteaa vielä, että työnjakajien kouluttamattomuus on riski asiakasturvallisuudelle, etenkin tilanteissa, joissa on kyse kiireellisestä terveydentilaan liittyvästä avuntarpeesta ja joita ei voi etukäteen ennakoida. Valvira toteaa vielä, että asiakasturvallisuuden ja laadukkaiden palvelujen varmistamiseksi myös tukipalvelutehtäviin tulee varata riittävästi henkilökuntaa kaikkina vuorokauden aikoina.

Valvira toteaa, että tarkastuksen jälkeen Valvira on vastaanottanut samankaltaisia epäkohtailmoituksia Turun Validia-talon toiminnasta, joissa on myös pyydetty tekemään yksikössä tarkastus valvontaviranomaisen toimesta.

Validia Oy, Seinäjoen Validia-talo

Valvira teki ennalta ilmoittamattoman tarkastuskäynnin Validia Oy:n Seinäjoen Validia-taloon 17.10.2019. Seinäjoen Validia-talo toimii Valviran 15.2.2013 myöntämällä luvalla tuottaen vammaisten tehostettua palveluasumista 25-asiakaspaikalla. Tarkastushetkellä asiakkaita oli 21.

Valvira totesi tarkastuksellaan, että henkilöstömitoituksessa on osittain puutteita. Luvan edellyttämä mitoitus on 0,7. Toimintayksikön kokonaismitoitus oli tarkastushetkellä laskettuna 0,74, mutta henkilöstön tehtäviin sisältyi tukipalvelutehtäviä. Hoitohenkilöstö vastasi viikonloppuisin ruuan tarjoilusta ja siivouksesta sekä päivällisen osalta myös ruuan lämmittämisestä. Tarkastushetkellä saadun tiedon mukaan Seinäjoen Validia-talossa oli 1 tukipalvelutyöntekijä, siivous, ruuan valmistus ja kuljetus oli järjestetty ostopalveluna. Tukipalveluhenkilöstön työpanos oli yhteensä 2,7 työntekijää. Hälytyspuhelimeen vastaava hoitaja oli laskettu mukaan henkilöstömitoitukseen 100%. Mitoituksessa oli suuria päiväkohtaisia eroja. Lääkehoidon ja lääkitysturvallisuuden osalta Valviralla ei ollut huomautettavaa.

Validia Oy toteaa 24.6.2020 päivätyssä selvityksessään Seinäjoen Validia-talon osalta, että tarkastuksen jälkeen yksikön yövuorot ovat rauhoittuneet asiakasmuutoksista johtuen. Keittiötehtävistä ja pyykkihuollosta vastaa asumispalvelutyöntekijä, joka on tukimitoituksessa. Ruoka- ja siivouspalvelu järjestetään ostopalveluna. Omavalvontasuunnitelma on päivitetty 25.2.2020 ja lääkehoitosuunnitelma 11.3.2020. Lääkkeiden säilytys on järjestetty lukituissa kaapeissa. Yleisessä selvityksessään Validia toteaa, että henkilöstömäärä (hoito ja tukipalvelut) tarkistetaan kuukausittain vastaamaan toimilupaa ja asiakkaiden palvelutarvetta.

Validia Oy:n selityksen 7.9.2020 liitteenä olleen Seinäjoen Validia-talon korjaavien toimenpiteiden toteuttamissuunnitelman 17.8.2020 mukaan yksikössä on ollut tukipalvelutehtävissä 1 oma työntekijä, joka on ollut töissä arkisin. Viikosta 42 (12.10.2020) lähtien tukipalvelutehtäviin lisätään 0,4 työntekijää, jolloin saadaan tukityön panosta myös viikonlopuille. Omien tukipalvelutyöntekijöiden lisäksi yksikön tukipalveluihin lasketaan ostopalveluna tuotettuja tehtäviä, 1,13 ruuan valmistus / kuljetus sekä 0,28 siivouspalvelua.

Seinäjoen Validia-talon korjaavien toimenpiteiden toteuttamissuunnitelman mukaan vakituisia ja määräaikaisia työntekijöitä on yhteensä 14,6 työntekijää, lisäksi 0,1 hoitajan työpanos täytetään sijaisuuksilla. Edellä mainitun mukaisesti mitoitukseksi tulee 14,7 työntekijää sekä luvan mukaiseksi mitoitukseksi 0,7. Työntekijät jakautuvat kaikille päiville tasaisesti, aamuvuorossa 5-6 työntekijää, iltavuorossa 4 ja yövuorossa 1 työntekijä. Lisäksi asiakkaiden palvelutarve vaihtelee eri vuorokauden aikana sekä viikonloppuisin, koska esimerkiksi iltaisin tai viikonloppuisin asiakkailta ei ole talon ulkopuolisia menoja kuntoutuksiin ja päivätoimintaan.

Valvira toteaa selvitysten perusteella, että Validia Oy on ryhtynyt toimintayksikössä omavalvonnallisiin toimenpiteisiin ja tehdyillä muutoksilla on voinut olla vaikutuksia yksikön toimintaan ja palvelujen laatuun. Valvira kuitenkin toteaa, että toimenpiteisiin ei ole kaikilta osin ryhdytty viipymättä.

Valvira toteaa, että tehostetun palveluasumisen yksikön asiakkaat ovat ympärivuorokautisen hoidon ja huolenpidon tarpeessa, eikä asiakkaiden palvelujen tarve vähene iltaisin tai viikonloppuisin. Tehostetun palveluasumisen asiakkaiden hoidon ja huolenpidon tarvetta ei voi normittaa työvuorosuunnittelulla ja palvelujen tarve ei liity ainoastaan terveydenhuoltoon ja perushoitoon. Asiakkaiden hoito ja huolenpito tulee toteuttaa asiakaslähtöisesti niin, että se on laadukasta kaikkina viikonpäivinä ja vuorokauden aikoina turvaten asiakkaan oikeuden sosiaaliseen vuorovaikutukseen sekä mielekkääseen ja hyvinvointia edistävään toimintaan.

Asiakasturvallisuuden ja laadukkaiden palvelujen varmistamiseksi myös tukipalvelutehtäviin tulee varata riittävästi henkilökuntaa kaikkina vuorokauden aikoina ja viikonpäivinä.

Validia asumispalvelut Oy toteaa selityksessään 7.9.2020, että Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto on päättänyt Seinäjoen Validia-talon valvonnan 09/2020. Valvira toteaa, että Seinäjoen Validia-talo on osa Valviran palvelujen tuottajan valvontaa.

Validia Oy Kouvolan Validia-talo

Valvira teki ennalta ilmoittamattoman tarkastuskäynnin Validia Oy:n Kouvolan Validia-taloon 29.10.-30.10.2019. Tarkastukselle osallistui 30.10.2019 Kymenlaakson sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymän (Kymsote) valvonta- ja ohjausyksikön esimies. Toimintayksikkö toimii Valviran 15.2.2013 myöntämällä luvalla tuottaen vammaisten tehostettua palveluasumista 43-asiakaspaikalla. Tarkastushetkellä asiakkaita oli 38.

Toimintayksikköä koskevat epäkohtailmoitukset ovat koskeneet mm. riittämättömän henkilökunnan määrää, työtehtävien organisointia ja lääkehoidon toteuttamista.

Valvira totesi tarkastuksellaan puutteita ja asiakasturvallisuutta vaarantavia tekijöitä. Luvan mukainen henkilöstömitoitus oli 0,59. Tarkastuksen mukaan henkilöstömitoitus oli keskimäärin 0,57. Päiväkohtaisesti mitoituksessa oli eroja. Lisäksi hoitohenkilökunnan tehtäviin kuului iltaisin ja viikonloppuisin tukipalvelutehtäviä. Toimintayksikön työvuorolistoissa oli niin sanottuja tyhjiä vuoroja sairaslomien vuoksi. Tarkastusta edeltävä kesä oli ollut haasteellinen henkilöstöressurssien osalta, työvuoroista oli puuttunut useita henkilöitä. Valviran saaman tiedon mukaan

asiakasturvallisuudessa oli ollut tällöin puutteita. Henkilöstöresurssien vajetta oli edelleen noin 1-2 kertaa viikossa, eikä sijaisia ollut saatavilla äkillisiin poissaoloihin. Sijaisia ei myöskään ehditty aina perehdyttämään työtehtäviin. Kymsote ei sijoittanut yksikköön enää uusia asiakkaita henkilöstöresurssien puutteen vuoksi. Valviran saaman tiedon mukaan käytettävissä ollut henkilöstömäärä ei riittänyt asukkaiden virike- ja vapaa-ajan toimintaan, eikä yksikössä ollut virikeohjelmaa. Päivätoimintaa ei yksikössä enää ollut.

Hälytyspuhelimeen vastaava henkilö oli laskettuna mitoitukseen 100% ja hälytyksiin vastattiin myös kesken hoitotehtävien.

Yksikön vastuuhenkilöjärjestelyt eivät vastanneet myönnettyä toimilupaa. Yksikön esimies oli toiminut jo keväästä lähtien Lahden Validia-talon esimiehenä ja oli Lahdessa yhden päivän viikossa. Validia ei ollut tehnyt muutosilmoitusta esimiestoiminnan muuttumisesta Lahden ja Kouvolan yksikön osalta.

Tarkastuskäynnillä todettiin puutteita, jotka liittyivät mm. lääkelupiin, jonka vuoksi Valvira jatkoi tarkastusta seuraavana päivänä. Lääkeluvissa oli puutteita sekä käytännön että teorianosaamisen varmistamisessa. Yksikön sairaanhoitajaa ei ollut vielä perehdytetty lääkehoitoon, eikä lääkehoitosuunnitelma ollut henkilöstön saatavilla tai osa henkilöstön perehdytystä. Lääkehoitosuunnitelmaa ei ollut hyväksytty lääkärin toimesta. Käytännössä lääkehoitoa toteuttivat myös lääkeluvottomat työntekijät. Valvira totesi tarkastuksella, että toimintayksikön lääkehoidon järjestämisessä oli puutteita ja epäselvyyksiä, jotka voivat vaarantaa asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Lääkehoidon puutteiden osalta Valvira ei alkuun saanut riittävää selvitystä ja harkitsi toiminnan osittaista keskeyttämistä. Tämän tiedon palvelujen tuottajalle annettuaan Valvira sai riittävän selvityksen ja suunnitelman lääkelupien saattamiseksi ajan tasalle ja toiminnan katsottiin voivan jatkua. Toimintayksikköön palkattiin yksi henkilö lisää työvuoroihin, jotta lääkehoidosta vastaava henkilö pystyi keskittymään lääkehoitoon. Toimintayksiköstä toimitettiin Valviralle säännöllisesti raportti lääkelupien päivittämisen osalta.

Validia Oy:n selvityksen 24.6.2020 mukaan Kouvolan toimintayksikön esimies toimi Lahden yksikön esimiehenä 17.8.2019 saakka, jonka jälkeen Lahden esimiehen sijaisjärjestelyt on toteutettu muutoin. Ilmoitus Lahden esimiehen sijaisjärjestelyistä saapui Valviraan 27.9.2010 sähköpostitse, jonka jälkeen Valvira pyysi asiassa ilmoituksen edellyttämiä lisätietoja. Päätös sijaisjärjestelyistä on tehty 18.10.2019 ajalle 1.10.2019-30.11.2019. Lisäksi päätös sijaisjärjestelyistä ajalle 1.10.19-31.1.2020 on tehty 11.12.2019 (hakemus 5.12.2019, kyseessä sama sijainen). Uusi ilmoitus vastuuhenkilön sijaisjärjestelyistä (uusi henkilö) on saapunut Valviraan 21.2.2020 ja päätös asiassa on tehty 9.3.2020 ajalle 1.3.2020 alkaen.

Valviran saaman selvityksen 24.6.2020 mukaan yksikössä on käytössä sitouttamis- ja rekrytointipalkkio. Tukipalveluissa työskentelee 4 kokoaikaista työntekijää ja lisäksi käytetään iltaisin ja viikonloppuisin tuntityöntekijöitä. Henkilöstö (hoitohenkilöstö ja tukipalveluhenkilöstö) huolehtivat asiakkaiden virkistystoiminnasta sovituksi.

Selvityksen 24.6.2020 mukaan Validia Oy on tehnyt lukuisia muutoksia lääkitysturvallisuuden parantamiseksi. Lääkeluvat on saatettu ajan tasalle ja työvuoroihin on

merkitty lääkehoidosta vastaava henkilö. Kymsoten vastuulääkäri hyväksyy lääkahoitosuunnitelman sekä lääkeluvat. Saadun selvityksen perusteella lääkkeiden säilytys on järjestetty asianmukaisella tavalla.

Validia Oy:n selityksen 7.9.2020 liitteenä olleen Kouvolan Validia-talon korjaavien toimenpiteiden toteuttamissuunnitelman mukaan yksikköön on saatu rekrytoitua vakituista henkilöstöä vastaamaan paikalla olevaa asiakasmäärää. Henkilöresurssien turvaamiseksi ennakointia toteutetaan huolellisella lomasuunnittelulla ja arki-pyhiin varautumisella. Suunniteltuja ja toteutuneita tunteja seurataan viikoittain. Tuntityöntekijöiden määrää on kasvatettu oppilaitosyhteistyöllä ja rekrytointitapah-tumissa.

Valvira toteaa selvitysten perusteella, että palvelujen tuottaja on ryhtynyt toimintayksikössä omavalvonnallisiin toimenpiteisiin ja tehdyillä muutoksilla on ollut vaikutuksia yksikön toimintaan ja palvelujen laatuun.

Valvira toteaa kuitenkin, että tehostetun palveluasumisen yksikön asiakkaat ovat ympärivuorokautisen hoidon ja huolenpidon tarpeessa, eikä asiakkaiden palvelujen tarve vähene iltaisin tai viikonloppuisin. Tehostetun palveluasumisen asiakkaiden palvelujen tarve ei liity ainoastaan terveydenhuoltoon ja perushoittoon. Asiakkaiden hoito ja huolenpito tulee toteuttaa asiakaslähtöisesti niin, että se on laadukasta kaikkina viikonpäivinä ja vuorokauden aikoina turvaten asiakkaan oikeuden sosiaaliseen vuorovaikutukseen sekä mielekkääseen ja hyvinvointia edistävään toimintaan. Asiakasturvallisuuden ja laadukkaiden palvelujen varmistamiseksi myös tukipalvelutehtäviin tulee varata riittävästi henkilökuntaa kaikkina vuorokauden aikoina.

Validia Oy:n selityksen 7.9.2020 mukaan Etelä-Suomen aluehallintovirasto ja Kymsote ovat päättäneet Kouvolan Validia-talon valvonnan 1/2020. Valvira toteaa valvonnan osalta, että Kouvolan Validia-talon valvonta on siirtynyt Valviralle Etelä-Suomen aluehallintoviraston siirtopäätöksellä 17.12.2020 ja osaksi Validia asumis-palvelut Oy:n kokonaisvalvontaa.

Validia Oy, Tampereen Validia-talo

Valvira teki ennalta ilmoittamattoman tarkastuskäynnin Tampereen Validia-taloon 18.2.2020. Toimintayksikkö toimii Valviran 15.2.3013 myöntämällä luvalla tuottaen vammaisten tehostettua palveluasumista 83-asiakaspaikalla. Tarkastushetkellä oli 78 asiakaspaikkaa käytössä. Yksikkö on jaettu neljään eri ryhmään; Aava-Kota, Hely-ikä, Palveluasuminen ja Arvioiva asuminen.

Toimintayksikössä on esimiehenä rekisterin mukaan yksi henkilö, vaikka todellisuudessa yksikössä oli kaksi esimiestä jaetuina vastuun. Tarkastuksella mukana olleen liiketoimintajohtaja Susanna Ylisuvannon mukaan Valvirassa oli tarkastushetkellä lupahakemus vireillä, joka koski paikkaluvun lisäämistä ja vastuuhenkilö-asiaa. Valvira toteaa, että luvanmuutos oli peruttu 11.10.2019, eikä siinä ollut muutoshakemusta vastuuhenkilön osalta. Vastuuhenkilön osalta muutoslupa on tullut vireille 9.3.2020 ja muutos on tullut voimaan 1.4.2020.

Henkilöstöresurssien osalta tarkastuksen jälkeisen vastuuhenkilöiden antaman selvityksen perusteella mitoitus kokonaisuudessaan täyttyy, mutta ryhmäkohtaisesti ei. Arvioivassa asumisessa toteutunut mitoitus oli 0,49-0,51, joka on selkeästi

alle toimiluvan. Lisäksi henkilöstön määrä oli viikonloppuisin pääasiassa vähäisempi. Sairaanhoidajien osalta luvan mukainen määrä on 5,1 ja käytännössä koko yksikössä oli yksi sairaanhoitaja.

Hälytyspuhelin on hoitotyöntekijällä, joka on laskettu vahvuuteen 100%. Saadun tiedon perusteella hälytysten vastaanottaja tekee lyhyitä työtehtäviä, joista on helppo irrottautua.

Toimintayksikön henkilöstön lääkeluvat olivat asianmukaiset ja lääkehoitosuunnitelma oli laadittuna. Lääkkeiden säilytyksen osalta Valviralla ei ollut huomautettavaa lukuun ottamatta puuttuvaa lääkettä kaapin lämpötilan seurantaan ja N-lääkkeiden säilytystä lähes irrallaan seinästä olevassa ensiapukaapissa.

Valvira toteaa annettujen selvitysten perusteella, että Validia Oy on ryhtynyt toimintayksikössä omavalvonnallisiin toimenpiteisiin, ja tehdyillä muutoksilla on ollut vaikutuksia yksikön toimintaan ja palvelujen laatuun.

Valvira toteaa, että tehostetun palveluasumisen yksikön asiakkaat ovat ympärivuorokautisen hoidon ja huolenpidon tarpeessa, eikä asiakkaiden palvelujen tarve vähene iltaisin tai viikonloppuisin. Tehostetun palveluasumisen asiakkaiden palvelujen tarve ei liity ainoastaan terveydenhuoltoon ja perushoittoon. Asiakkaiden hoito ja huolenpito tulee toteuttaa asiakaslähtöisesti niin, että se on laadukasta kaikkina viikonpäivinä ja vuorokauden aikoina turvaten asiakkaan oikeuden sosiaaliseen vuorovaikutukseen sekä mielekkääseen ja hyvinvointia edistävään toimintaan.

Asiakasturvallisuuden ja laadukkaiden palvelujen varmistamiseksi myös tukipalvelutehtäviin tulee varata riittävästi henkilökuntaa kaikkina vuorokauden aikoina. Välillistä työtä ei tule laskea henkilöstömitoitukseen. Palvelujen tuottajan tulee huolehtia siitä, että välillisiin tehtäviin on vammaisten asumispalveluissa varattu riittävä määrä henkilöstöä (joko omaa tai ostettua). Jos välilliset työtehtävät säännönmukaisesti kuuluvat hoitohenkilökunnan työhön, tulee se määritellä tehtäväkuvassa, eikä sitä lasketa mitoitukseen.

Validia Oy toteaa antamassaan selvityksessään 24.6.2020, että henkilöstön työn organisoinnissa on tehty muutoksia ja asiakkaiden hoivatarve on tarkastettu ja päivitetty. Henkilöstön rekrytoimiseksi on otettu käyttöön sitouttamis- ja rekrytointipalkkio. Lisäksi on ryhdytty muihin toimenpiteisiin ammattihenkilöiden houkuttelemiseksi ja saamiseksi. Lääkehoidon osalta Validia Oy toteaa, että yksikössä kiinnitetään jatkuvasti huomiota turvallisen lääkehoidon toteutumiseen ja seurantaan. Lääkepoikkeamiin kiinnitetään huomiota ja ne käsitellään toimintayksikössä.

Validia Oy:n 7.9.2020 selityksen mukaan Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto on päättänyt Tampereen Validia-talon valvonnan lisäpaikkoihin liittyen 08/2020. Valvira toteaa, että lupahakemus 17 lisäpaikasta on tullut vireille Valvirassa 16.6.2019. Validia on perunut hakemuksen 11.10.2019 ja Valvira on tehnyt raukeamis päätöksen 15.10.2019.

Valvira toteaa, että Tampereen Validia-talon yksikkökohtaisen korjaavien toimenpiteiden osalta (selityksen 7.9.2020 liitteenä), jää epäselväksi, mitä toimenpiteitä Validia Oy toteuttaa tai on toteuttanut Tampereen Validia-talon henkilöstömäärän saattamiseksi vähintään luvan mukaiseksi ja asiakkaiden palvelutarvetta vastaa-

vaksi kaikkien ryhmien osalta. Valvira toteaa vielä, korvaavien toimenpiteiden toteuttamissuunnitelmassa on maininta, että Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto on lupatarkastuksella / valvontakäynnillä 9.9.2019 todennut, että palvelujen tuottajan tulee asiakaspaikkalisäyksen sijaan panostaa siihen, että yksikön nykyinen toiminta saatetaan lainmukaiselle ja laadukkaalle ja asiakasturvalliselle tasolle.

Validia Oy:n selvitys

Valvira pyysi Validia Oy:ltä selvitystä kaikkien vammaisten asumispalveluidensa asianmukaisuudesta 11.5.2020. Palvelujen tuottaja toimitti 24.6.2020 päivätyn selvityksen (allekirjoittamaton) Valviraan. Validia Oy on antanut valvonta-asiassa 7.9.2020 selityksen.

Omaavonnan toimeenpano

Validia Oy:n antaman selvityksen 24.6.2020 mukaan Validia Oy palvelujen tuottajana vastaa ja varmistaa asiakkaiden palvelukokonaisuuksien lain- ja asiakastarpeiden mukaisuuden sekä toimintayksikön luvanmukaisuuden tehostamalla omaavontaa. Validia Oy tarkastaa kaikki toimiluvat ja tekee tarvittavat lupamuutoshakemukset lupien päivitystä varten. Validia Oy toteaa tarkastavansa yksiköiden omaavontasuunnitelmien ajantasaisuuden ja oikeasisältöisyyden ja sen, että omaavontasuunnitelmissa kuvatut käytännöt vastaavat todellisuutta. Validia Oy:n yksiköissä varmistetaan, että yksiköissä on tehty asianmukainen riskien arviointi ja toimenpidesuunnitelma riskien minimoimiseksi. Omaavontasuunnitelmien päivitykset ja riskienarviointi on toteutettu keväällä 2020. Validia Oy tulee selvityksensä mukaan varmistamaan, että henkilöstö tuntee omaavonnan ja tietää velvollisuutensa tuoda esille vastuuhenkilölle havaitsemiaan epäkohtia. Yksiköiden päälliköille ja henkilöstölle järjestetään toistuvaa koulutusta omaavonnasta, sen merkityksestä ja heidän roolistaan omaavontansa toteuttamisessa.

Validia Oy:n antaman selvityksen 24.6.2020 mukaan Validia Oy suorittaa sisäisiä ennalta ilmoittamattomia omaavontakäyntejä (johtoryhmän jäsen, ja laatu- ja turvallisuuskoordinaattori yhdessä) varmistaa toiminnan vaatimusten mukaisuuden ja omaavonnan toteutumisen. Mahdollisten poikkeamien ja kehittämistarpeiden korjaaville toimenpiteille annetaan määräaika ja niiden pysyvyyttä seurataan. Validia Oy:n selvityksen 7.9.2020 mukaan korjaavista toimista vastaa yksikön päällikkö ja niiden toteutumista valvoo liiketoimintajohtaja.

Validia Oy:n 7.9.2020 antaman selvityksen mukaan omaavonnan edelleen kehittäminen ja toteutuksen varmistaminen on vuoden 2020 toimintasuunnitelman yksi painopistealue. Lisäksi omaavonnan konkreettinen kehittäminen sisältyy kaikkien yksiköiden toimintasuunnitelmiin. Yksiköiden päälliköille järjestetään koulutusta syksyllä 2020. Henkilöstöä koulutetaan virtuaalisesti toteutettavissa riskienhallinnan klinikkakoulutuksissa marraskuusta 2020 alkaen.

Validia Oy:n selvityksen 7.9.2020 mukaan yksiköissä käytetään osana omaavontaa viikkotaulua. Viikkotauluun kirjataan ja tuodaan koko henkilöstölle näkyväksi yksikön päivittäinen tilanne. Tauluun merkitään asiakkaiden määrä, suunniteltu ja toteutunut työntekijämäärä vuorokohtaisesti, palvelun vasteajat ja mahdolliset poikkeamat.

Validia Oy toteaa selityksessään 7.9.2020, että tehdyistä kehitystoimista huolimatta omavalvonta ei ole kaikilta osin juurtunut osaksi aivan kaikkien yksiköiden arkea. Juurisyyinä näissä tilanteissa on ollut se, ettei vastuuhenkilöille ja sitä kautta työntekijöille ole syntynyt syvällistä ymmärrystä omavalvonnan merkityksestä. Validia Oy toteaa, että omavalvonta on jäänyt dokumentiksi, eikä se ole jalkautunut päivittäiseksi toiminnaksi arjessa.

Valvira toteaa, että sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 6 §:n mukaan yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajan on laadittava toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelujen tuottajan sosiaalipalvelut ja 5 §:n 2 momentissa tarkoitetut palvelukokonaisuudet. Palvelujen tuottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä ja seurattava sen toteutumista.

Valvira toteaa, että omavalvontasuunnitelmassa tulee kuvata omavalvonnan toimeenpanon prosessi (riskinhallinnan prosessi). Suunnitelmassa kerrotaan, miten yksikön toiminnasta vastaava esimies ja henkilökunta tunnistavat ja hankkivat tietoa asiakastyön laatu- ja asiakasturvallisuusriskeistä. Omavalvonnan toimeenpanoa varten yksikössä tulee sopia, miten saatu tieto käsitellään ja miten todetut riskit ehkäistään. Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattava myös ne menettelytavat, miten toimitaan, jos palvelussa tapahtuu laatupoikkeama tai asiakasturvallisuushaitta ja miten asia käsitellään asiakkaan ja omaisen kanssa.

Valvira korostaa, että toimintayksikön omavalvontasuunnitelman tulee olla juuri kyseisen toimintayksikön toimintaan kohdennettu. Valvira toteaa, että omavalvonta perustuu yksikössä toteutettavaan riskinhallintaan, jossa toimintaa arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen sekä reagoida havaittuihin epäkohtiin tai riskeihin suunnitelmallisesti ja nopeasti. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta.

Valvira katsoo saadun selvityksen perusteella, että Validia Oy ei ole ryhtynyt yksiköissään saamastaan ohjauksesta huolimatta omavalvonnallisin keinoin riittävän kattavasti toimenpiteisiin puutteiden ja asiakasturvallisuutta vaarantavien toimintakäytäntöjen poistamiseksi. Valvira on toteuttanut ensimmäisen tarkastuksen syyskuussa 2019 ja viimeisen helmikuussa 2020 ja toteaa, että omavalvontaa ei ole toimeenpantu toivotulla tavalla toimintayksiköiden päivittäisessä toiminnassa eikä yksiköissä esiin tulleisiin puutteisiin ole riittävästi ja viipymättä puututtu omavalvonnallisin keinoin.

Valvira katsoo saamansa kokonaisselvityksen perusteella, että Validia Oy:n toimenpiteet koskien omavalvontasuunnitelmien laatimista yksikkökohtaisesti ovat oikeansuuntaisia, mutta eivät kaikilta osin riittäviä omavalvonnan toimeenpanemiseksi ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Valvira toteaa, että Validia Oy:n tulee huolehtia siitä, että toimintayksikkötasolla omavalvonnan toimeenpanon tapahtuu ensisijaisesti vastuuhenkilön johdolla yhdessä kaikkien työntekijöiden

kanssa omavalvontasuunnitelman mukaisesti päivittäin. Valvira korostaa, että palvelujen tuottajalle myönnetty lupa tuottaa vammaisten asumispalveluja on tuottajakohertainen ja Validia Oy:n tulee huolehtia siitä, että sen kaikissa yksiköissä omavalvontaa toteutetaan asianmukaisesti ja niissä ryhdytään tarpeellisiin ja välittömiin toimenpiteisiin havaittujen epäkohtien poistamiseksi ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi sekä toiminnan kehittämiseksi. Valvira toteaa vielä, että palvelujen tuottajalla on velvollisuus ja vastuu huolehtia siitä, että omavalvonnan toimeenpano toteutuu, eikä edellä mainittua vastuuta voi siirtää yksin vastuuhenkilölle. Validia toteaa myös antamassaan selvityksessään 24.6.2020, että esimiehen perehdytyksen kokonaisvastuu on liiketoimintajohtolla. Valviran näkemyksen mukaan omavalvontaan perehdyttäminen on osa sen juurtumisen varmistamista.

Toimintayksikön vastuuhenkilö

Validia Oy:n antaman selvityksen 24.6.2020 mukaan Validia Oy:n sisäinen organisaatiomuutos on tehty 1.4.2019, jolloin palveluesimies nimikkeen tilalle tuli yksikön päällikkö -nimike. Samalla esimies toimintaa tuettiin poistamalla lähiesimies -roolit ja tilalle tuli tiimivastaava. Yksikön päällikön hallinnollinen työaika muutettiin 100%:n.

Validia Oy:n selvityksen 24.6.2020 mukaan esimiesten perehdytykseen on kiinnitetty huomiota. Alkuvuodesta 2020 on luotu uusi perehdytysmalli esimiehille. Kokonaisvastuu esimiehen perehdyttämisestä on liiketoimintajohtolla. Eri osa-alueiden perehdytykselle on selkeät vastuutahot ja uudelle esimiehelle nimetään perehdytystutor, esimerkiksi toisen yksikön esimies. Perehdytysohjelmaa sovelletaan uuden esimiehen valmiuksien mukaisesti. Perehdytyksen arviointi ja seuranta toteutetaan yksikön päällikön oman esimiehen kanssa. Validia Oy on myös ryhtynyt tallentamaan perehdytyksen suoritustiedot henkilöstöhallintajärjestelmään.

Validia Oy:n selvityksen 7.9.2020 mukaan se on panostanut vastuuhenkilöiden koulutukseen sekä ottanut keväällä 2019 käyttöön lähiesimiestyötä koskevat hyvän johtamisen kriteerit. Hyvän johtamisen toteutumista seurataan liiketoimintajohtajien toimesta sekä henkilöstökyselyjen avulla. Valvira pitää tätä johtamisen kehittämistyötä hyvänä asiakasturvallisuuden varmistamisenkin kannalta.

Selvityksen 24.6.2020 mukaan Validialla yksikön päällikkö vastaa yksikkönsä tuloksesta, henkilöstöjohtamisesta, palvelutuotannon johtamisesta, laadusta, kehittämisestä sekä ohjauksesta yhtiön strategian, johtamisjärjestelmän ja prosessien mukaisesti. Yksikön päällikkö osallistuu yhtiötason kehityshankkeisiin ja toteuttaa omalta osaltaan yhtiön johtamisjärjestelmää. Aluepalaveri on kerran kuukaudessa ja vastuu siitä on liiketoimintajohtajalla. Palaverissa käsitellään muun muassa tulos ja operatiivinen tehokkuus, mittareiden (poikkeamat, odotusajat) läpikäynti ja muutostarpeet toimintaan ja varmistetaan toimintasuunnitelmien edistyminen.

Validia Oy toteaa selvityksessään 24.6.2020, että yksittäisissä yksiköissä on ollut vaihtuvuutta koskien vastuuhenkilöä (yksikön päällikkö). Uuden vastuuhenkilön rekrytointi on ollut yksittäisissä tapauksissa haasteellista ja tästä syystä pitkittynyt. Rekrytointivaikeuksiin on ollut syynä soveltuvuusvaatimukset (koulutus, riittävän pitkä esimieskokemus sekä kokemus vammaistyöstä). Edellä mainittujen muodollisten vaatimusten lisäksi vastuuhenkilön tulee vielä olla henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan ja johtamistaidoiltaan soveltuva esimiestehtävään kyseiseen yksikköön. Joissakin yksiköissä on rekrytointihaasteiden vuoksi jouduttu turvautumaan

sijaisjärjestelyihin, jolloin sijaisena toimiva vastuhenkilö on vastannut tilapäisesti kahdesta yksiköstä. Valviralle on lähetetty tiedustelu hakijan kelpoisuudesta rekrytointivaiheessa ja viimeistään ennen yksikön päällikön valintaa, voidaanko henkilö hyväksyä vastuuhenkilöksi. Mikäli Valvira on arvioinut hakijan kelpoisuuden riittäväksi, Validia Oy on toimittanut virallisen ilmoituksen vastuuhenkilön vaihdoksesta. Vastauksen oltua kielteinen, on rekrytointia pitänyt jatkaa. Kaikki soveltuvuusvaatimukset täyttävän esimiehen löytyminen on joissakin tapauksissa kestänyt useamman kuukauden. Validia Oy toteaa, että huomioitavaa on, että vaikeavammaisten palvelutoiminnasta kokemusta omaavien esimiesten määrä toimialalla on hyvin rajallinen, koska palvelusektori on kapea ja Validia sen suurin toimija.

Validia Oy:n 7.9.2020 antaman selityksen mukaan yksikön päällikkö on säännönmukaisesti vastuussa toisesta yksiköstä ainoastaan sijaistaessaan toisen yksikön päällikön vuosilomaa tai lyhyempää sairauspoissaoloa. Validia Oy on myös pidentänyt vastuuhenkilön irtisanoutumisaikaa kahden kuukauden mittaiseksi, jotta uuden rekrytointi voidaan aloittaa ja toteuttaa edellisen vastuuhenkilön työsuhteen aikana.

Validia Oy toteaa selityksessään 7.9.2020, että Valvira on asettanut tiukat edellytykset vastuuhenkilön kompetenssille. Validia Oy toteaa, että Valviran päätökset vastuuhenkilön soveltuvuudesta ovat pahimmillaan venyneet siinä määrin, että jo valittu henkilö on ehtinyt hakeutua toisen työnantajan palvelukseen ennen Valviran päätöstä. Edellä mainituissa tilanteissa vastuuhenkilön valinnan viivästyminen ei ole ollut Validia Oy:n aiheuttamaa tai sen vaikutusmahdollisuuksien piirissä. Esimerkkinä Validia Oy mainitsee Lahden Validia-talon vastuuhenkilön lupaprosessin, joka venyi 8 kuukauden mittaiseksi.

Valvira toteaa, että yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 4 §:n mukaan toimintayksikössä tulee olla toiminnan edellyttämä henkilöstö. Lain 5 §:n mukaan toimintayksiköllä tulee olla vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että toimintayksikössä toteutettavat palvelut täyttävät sille asetetut vaatimukset. Vastuuhenkilön edellytyksistä on säädetty sosiaalihuoltolain (1301/2014) 46 a §:ssä. Edellä mainitun lain mukaan vastuuhenkilöllä tulee olla tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemus sekä riittävä johtamistaito. Valvontaviranomaisten vakiintuneen käytännön mukaan vastuuhenkilöltä edellytetään noin 2-3 vuoden kokemusta palvelualalta, jotta varmistetaan riittävä asiantuntijuus suhteessa vastuulla olevaan toimintaan. Valvira toteaa myös, että hallintolain (434/2003) 22 §:n mukaan, jos viranomaiselle toimitettu asiakirja on puutteellinen, viranomaisen on kehotettava lähettäjää täydentämään asiakirjaa. Valvira toteaa Lahden vastuuhenkilön päätöksen osalta, että sen viivästyminen johtui Validia Oy:n puutteellisista ilmoituksista sekä muutoksista ilmoitusten suhteen, jonka vuoksi Valvira joutui useaan otteeseen pyytämään asiassa lisäselvityksiä. Valvira toteaa vielä, että Validialla on mahdollista käyttää lupa-, ilmoitus- ja valvontapäätösten osalta lain mukaisia oikeusturvakeinoja (muutoksenhaku), mikäli on tyytymätön siihen, mitä niissä on edellytetty.

Valvira toteaa vastuuhenkilön osalta, että palvelun hyvän laadun takaamiseksi vammaisten tehostetun palveluasumisen toimintayksikössä tulee tosiollisesti olla vastuuhenkilö luvan mukaisesti. Vastuuhenkilöllä tulee olla riittävät ja asianmukaiset edellytykset vastata toimintayksikön toiminnasta. Vastuuhenkilöllä on merkittävä rooli yksikön toiminnan johtamisessa ja kehittämisessä. Vastuuhenkilö vastaa myös siitä, että palvelutoiminta täyttää sille asetetut vaatimukset jokapäiväisessä

arjessa ympärivuorokautisissa asumispalveluissa. Vastuuhenkilö vastaa omavalvonnan jokapäiväisestä toimeenpanosta muun muassa siten, että palvelujen antamiseen on palvelujen tarpeeseen ja asiakkaiden määrään nähden riittävästi henkilöstöä kaikkina vuorokauden aikoina ja, että henkilöstön koulutustaso ja ammatitaito mahdollistavat laadukkaiden palvelujen antamisen. Lähijohtamisella varmistetaan muun muassa toimintayksikön vammaisten asiakkaiden oikeudet huomioiva ja asiakasta kunnioittava toimintakulttuuri sekä kuntoutumista edistävän toiminnan toteuttaminen. Lähijohtamisen tehtävänä on varmistaa laadukas ja asiakasta kunnioittava toimintakulttuuri yksiköissä sekä heidän on toimeenpantava omavalvontaa järjestelmällisesti.

Valvira toteaa yksityisistä sosiaalipalveluista annettuun lakiin viitaten, että lähtökohtaisesti vastuuhenkilö voi toimia vain yhden toimintayksikön vastuuhenkilönä. Ainoastaan poikkeustapauksissa (esim. yksikön pieni koko, lähellä toisiaan sijaitsevat yksiköt) ja erityiseen harkintaan perustuen sama vastuuhenkilö voi toimia kahden eri toimintayksikön vastuuhenkilönä. Kahden tai useamman yksikön yhteistä vastuuhenkilöjärjestelyä ei voida pitää yksityistä sosiaalipalveluista annetun lain mukaisena järjestelynä. Valvira korostaa, että vastuuhenkilöiden toimintayksikön työn painopiste tulee olla lähiesimiestyössä ja työyhteisön lähijohtamisessa toimintayksikkötasolla.

Valvira katsoo saadun selvityksen ja selityksen perusteella, että Validia Oy:n toimet vastuuhenkilöiden osalta ovat oikeansuuntaisia. Valvira toteaa kuitenkin tehtyjen tarkastusten sekä saatujen selvitysten perusteella, ettei Validia Oy:n vastuuhenkilöiden työpanos ja tehtävien sisältö ole aina vastannut yksiköille yksityisestä sosiaalihuollosta säädetyn lain mukaisesti myönnettyjä lupia. Valvonnan perusteella voidaan todeta, että osassa yksiköitä vastuuhenkilöillä on ollut vastattavanaan muita yksiköitä tai yksikön vastuuhenkilöjärjestelyt eivät muutoin ole vastanneet lupaa. Edellä mainituista asioista ei aina ole tehty ilmoitusta kohtuullisessa ajassa lupa- ja valvontaviranomaiselle, kuten yksityisistä sosiaalipalveluista annettu lain (922/2011) 12 § edellyttää. Valvira toteaa, että palvelujen tuottajan tulee noudattaa luvan ehtoja sekä lupa- ja valvontaviranomaisilta saatuja ohjeita, päätöksiä ja määräyksiä. Valvira katsoo myös, että mikäli vastuuhenkilöissä tapahtuu muita muutoksia, esimerkiksi toimintayksikköön lisätään toinen vastuuhenkilö, joka sinänsä on hyvä asia, tulee muutoksesta ilmoittaa lupaviranomaiselle viipymättä.

Palvelujen tarpeen mukainen henkilöstö

Validia Oy:n 24.6.2020 antaman selvityksen mukaan Validia huolehtii, että yksiköissä on riittävä, pätevä ja osaava henkilöstö asiakaspalvelussa. Henkilöstömäärä tarkistetaan kuukausittain vastaamaan toimilupaa (minimi) ja asiakkaiden palvelutarpeiden vaateita. Validia Oy:n selityksen 7.9.2020 mukaan Validia on kesästä 2020 alkaen tarkentanut mitoituksen seurantaan siirtymällä viikkokohtaiseen toteutuneiden työtuntien seurantaan suhteessa suunniteltuihin tunteihin.

Selvityksen 24.6.2020 mukaan asiakkaiden palvelujen tarve määräytyy yhteistyössä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän laatiessa palvelusuunnitelman. Palvelujen tuottaja ja asiakas laativat toteuttamissuunnitelman, jossa määritellään päivittäinen / viikoittainen asiakkaan avun ja palveluiden tarve. Toteuttamissuunnitelma päivitetään kaikkien asiakkaiden osalta kaksi kertaa vuodessa ja aina palvelutarpeiden

muuttuessa, jolloin ollaan myös yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään. Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa käytetään erilaisia mittareita, keskusteluja, haavainnointia ja päivittäisiä kirjauksia.

Validia Oy:n selvityksen 24.6.2020 mukaan asiakkaiden palveluluokat kirjataan erilliseen Exel-taulukkoon, jonka avulla voidaan tarkastella myös henkilöstömitoitusta suhteessa asiakkaiden palvelutarpeeseen. Pohjaa käydään läpi kuukausittain. Asiakkaiden palvelutarpeita seurataan kuukausittain HILKKA asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmästä. Validia Oy toteaa myös varmistavansa hoitokirjauksista, että asiakkaan saama palvelu vastaa laadittua toteuttamissuunnitelmaa. Esimiehen ja henkilöstön kanssa yhteistyössä määritetään oikea vuorokohtainen mitoitustien, että asiakkaat saavat palvelut ajallaan ja ilman suurempia odotusajoja.

Saadun selvityksen 24.6.2020 mukaan Validia Oy varmistaa palvelun oikea-aikaisuuden seuraamalla palveluaikoja ja puuttumalla kohtuuttomiin odotusaikoihin. Odotusajat nousevat automaattisesti esimiesten sekä johtoryhmän työpöytä näkymään Qliksense -sovellukseen, jolloin voidaan nopeasti reagoida mahdollisiin odotusaikojen nousuun.

Validia Oy:n selvityksen 24.6.2020 mukaan valvonnassa esiin tulleista epäkohdista monen taustalla on ollut henkilöstön saatavuuden haasteet (henkilöstövaje, odotusajat). Tilanteen korjaamiseksi yksikkötasolla on käytetty päteviä tuntityöntekijöitä ja vuokratyövoimaa, tehostettu rekrytointia, käytetty rekrytointi- ja sitouttamispalkkioita ja pitäydytty ottamasta uusia asiakkaita vastaan ennen kuin henkilöstöresurssit on saatu kuntoon. Validia Oy toteaa selvityksessään 7.9.2020, että hoivaavustajien käyttö mahdollistaisi lähihoitajien paneutumisen asiakkaiden terveydellisiin ja sairaanhoidollisiin tehtäviin, joihin heidät on koulutettu. Hoivaavustajat voisivat paneutua enemmän asiakkaiden avustuksiin, joissa ei välttämättä tarvita lähihoitajan tutkintoa.

Valvira toteaa, että lähihoitajat ovat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Lähihoitajien tehtävät eivät ulotu ainoastaan terveydenhoidollisiin ja sairaanhoidollisiin tehtäviin, vaan laajasti koko elämän alueelle sisältäen vapaa-ajan toiminnan ohjaamisen. Vammaisten hoito, avustaminen ja ohjaaminen edellyttävät koulutettua henkilökuntaa, jolla on laaja-alaista osaamista elämän eri alueilta.

Valvira katsoo, että Validia Oy on ryhtynyt oikeansuuntaisiin toimenpiteisiin asiakkaiden palvelujen tarpeen mukaisen henkilöstön suhteen. Valvira ei voi kuitenkaan varmuudella todeta, että tehdyt toimenpiteet kattavasti kaikki yksiköt riittävällä tavalla.

Validia Oy:n selvityksen 24.6.2020 mukaan hoiva- ja hoitohenkilöstöä ei lasketa 100 %:sti hoivamitoitukseen. Pienissä yksiköissä (6-12 asiakaspaikkaa), joissa hoitotyöntekijät tekevät tukityöhön kuuluvia tehtäviä, on hoivahenkilöstöä lisätty tukimitoitukseen kuuluvalla osalla. Lisäksi Validia Oy on lisännyt pieniin yksiköihin koti- ja tukipalvelutyöntekijöitä pelkästään tukityöhön.

Validia Oy:n selvityksen 24.6.2020 mukaan tukipalveluhenkilöstön tehtävät sisältävät muun muassa pyykkihuoltoa, ruuan laittoa ja esillepanoa, tiskausta ja siivousta. Pienissä yksiköissä tukipalveluhenkilöstö tekee siivousta, mutta suurimassa osassa yksiköitä siivous on ulkoistettu. Valvira toteaa, että tarkastuksilla

ilmeni, että Validia sisällyttää tukipalveluihin kuuluvaksi kiinteistöhuoltoa sekä lääkkeen jako -palvelua laskennallisen määrän. Valvira toteaa, että kiinteistöhuolto tai lääkkeen jako -palvelu eivät sisälly tukipalveluhenkilöstöön ja -tehtäviin.

Valvira katsoo, että tukipalvelutehtäviä eli avustavia työtehtäviä ns. välillistä työtä on yksikön asiakkaiden huoneiden ja yhteisten tilojen päivittäinen, viikoittainen ja kuukausittainen siivous sekä ruoan valmistus ja sen laajamittainen lämmitys esimerkiksi silloin, kun iltavuorossa vastataan koko yksikön asukkaiden ruokien lämmityksestä.

Valvira toteaa saatujen selvitysten ja tehtyjen tarkastusten perusteella, että Validia Oy:n vammaisten toimintayksiköiden hoiva- ja hoitotyöntekijöiden tehtäviin on kuulunut säännönmukaisesti ja vähäistä enemmän ruokahuoltoon kuuluvia työtehtäviä. Ruokailun osalta hoitohenkilöstölle on kuulunut esimerkiksi aamu-, väli- ja ilta-palojen valmistaminen ja / tai esillepano yhteistiloissa sekä lisäksi asiakkaan kotona. Hoitohenkilöstön tehtäviin on kuulunut myös iltaisin ja viikonloppuisin esivalmistettujen aterioiden lämmittäminen, esillepano ja ruokailun jälkien korjaaminen. Välillisten työtehtävien suorittaminen on tarkoittanut hoito- ja hoivahenkilöstön työpanoksen suuntautumista muuhun kuin välittömään hoitotyöhön. Näiden tehtävien suorittamiseen käytettyä aikaa ei kuitenkaan ole laskettu yksiköiden hoitajamitotusta vähentäväksi. Valvira toteaa vielä, että Validia Oy:n ei tule laskea välillistä työtä hoivan ja huolenpidon henkilöstömitoitukseen. Palvelujen tuottajan tulee huolehtia siitä, että välillisiin tehtäviin on vammaisten asumispalveluissa varattu riittävä määrä henkilöstöä (joko omaa tai ostettua). Jos välilliset työtehtävät säännönmukaisesti kuuluvat hoitohenkilökunnan työhön, ei siihen käytettyä työaikaa lasketa hoivan ja huolenpidon mitoitukseen.

Valvira korostaa, että vammaisten tehostetun asumispalveluiden 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 annetun lain edellyttämät kriteerit toiminnalle. Henkilöstön määrän ja mitoituksen arviointi tulee perustua aina asiakkaiden päivittäiseen toimintakykyyn ja palveluiden tarpeeseen ja niistä saatuun selvitykseen. Toimintayksikössä tulee olla riittävä määrä hoito- ja hoivahenkilöstöä, joka myös koulutukseltaan ja tehtävärakenteeltaan vastaavat toimintayksikössä asuvien vammaisten henkilöiden määrää ja heidän toimintakykynsä edellyttämää palvelujen tarvetta ja joka turvaa heille pitkäaikaisen hoidon ja huolenpidon toteuttamista ohjaavien periaatteiden mukaiset palvelut. Mikäli palveluissa eivät edellä kuvatut kriteerit tai osa niistä toteudu on Validia Oy:n ryhdyttävä välittömästi omavalvonnallisiin toimenpiteisiin.

Valvira toteaa vielä, että Validia Oy:n toimintayksiköiden henkilöstön riittävyttä kokonaisuutena ja eri työvuoroissa, mukaan lukien yövuoro ja viikonlopputyö, on arvioitava suhteessa asiakkaiden määrään ja heidän palvelujen tarpeeseen sekä toimintayksiköiden toiminnallisiin puitteisiin ja työntekijöiden tosiasiallisiin työskentelyolosuhteisiin. Valvira toteaa myös, että Validia Oy on esittänyt yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain mukaisia lupia hakiessaan, että palvelutoiminta täyttää hakemuksessa esitetyt kriteerit ja yksiköillä on toiminnan ja asiakkaiden palvelutarpeiden edellyttämä henkilöstö.

Valvira toteaa, että yksityisten sosiaalipalvelujen palvelujen tuottaminen perustuu lainsäädäntöön, viranomaisten ohjeisiin sekä suosituksiin. Asiakkaalla on oikeus olettaa, että palvelut täyttävät lain- ja asianmukaisuuden vaatimukset. Validia Oy:n tulee toimintaa laajentaessaan ja uusille toimintayksiköille lupia hakiessaan jo lähitökohtaisesti arvioida riittävän henkilöstön tosiasiallista saatavuutta toimintayksiköihin ja kykyä toteuttaa palvelu lain- ja luvanmukaisesti.

Validia Oy:n selityksen 7.9.2020 mukaan tukipalveluhenkilöstön määrä on tarkastettu marraskuussa 2019. Kuitenkin selityksen liitteenä olleiden yksikkökohtaisten selvitysten mukaan osassa yksiköistä tukipalveluhenkilöstön tehtävät ja määrä on tarkastettu vasta syksyllä 2020, jolloin tukipalveluhenkilöstöä on palkattu lisää. Valvira toteaa, että Validia Oy on ryhtynyt toimenpiteisiin tukipalvelutehtäviä hoitavien työntekijöiden lisäämiseksi. Valvira ei voi kuitenkaan varmuudella katsoa, että kyseiset toimenpiteet kattavat kaikki yksiköt riittävällä tavalla.

Kutsupuhelimien käyttö ja odotusajat

Validia Oy:n antaman selvityksen 24.6.2020 mukaan Validialla on käytössään kahden eri toimittajan palvelukutsujärjestelmä. Kummassakin järjestelmässä asukas saa aina puheyhteyden työntekijään kutsun tehdessään ja jokaiseen kutsuun vastataan niin pian kuin mahdollista. Yksikössä on pääsääntöisesti kaksi kutsupuhelinta eli muu työyhteisö pystyy keskittymään hoitotoimenpiteisiin keskeytyksettä. Kutsupuhelimen kanssa työvuorossa olevat työntekijät ohjautuvat työtehtäviin, jotka eivät ole arvioidulta kestoltaan pitkiä hoitotoimenpiteitä. Validia Oy:n 19 yksikössä 41 yksiköstä on tiimivastaava -nimikkeellä toimiva lähihoitaja tai sairaanhoitaja. Näissä yksiköissä puhelut ohjautuvat tiimivastaaville, jota tekevät pääsääntöisesti vain lyhyitä hoitotoimenpiteitä.

Validia Oy:n selvityksen 24.6.2020 mukaan kutsupuhelimessa näkyy soittajatiedoissa vain asukkaan asunnon numero. Kutsuun vastatessaan työntekijä poistuu hoitotilanteesta etäämmäksi tai kokonaan toiseen tilaan. Työntekijöiden kommunikaatio kutsun vastaanottamisen hetkellä on minimaalista. Asiakkaan nimeä ja palvelupyynnön mukaisia pyyntöjä ei toisteta. Kutsun vastaanottaja kirjaa työn HILKKA asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmään, josta muut työntekijät näkevät työlistallaan tehdyn uuden pyynnön. Kirjaaminen tapahtuu valmista tapahtumavalikkoa hyödyntäen. Ennen kirjaamista jokainen työntekijä varmistaa, että mahdollisesti meneillään oleva työ saatetaan turvalliseen vaiheeseen, esimerkiksi, että asukas on saatettu siirtotilanteessa takaisin sängylle.

Validia Oy:n selvityksen 24.6.2020 mukaan työntekijät sopivat myös keskenään toimintatavasta, jos tietävät menevänsä siirtoja sisältäviin toimenpiteisiin, että toinen kutsupuhelimen omaavista työntekijöistä vastaanottaa kutsut. Puhelin lakkaa soimasta, kun toinen työntekijä vastaa kutsuun ja näin ollen tiedetään, että kutsuun on reagoitu. Jos kutsupuhelimen kanssa työvuorossa toimiva työntekijä on joutunut pitkäkestoiseen avustamiseen, hän varmistaa ensisijaisesti hoidettavana olevan asiakkaan turvallisuuden ennen puhelimeen vastaamista ja sen jälkeen siirtyy etäämmälle asiakkaasta.

Valvira esittää edelleen vakavan huolen tietosuojan toteutumisesta, kun hoitohenkilökuntaan kuuluva työntekijä vastaa puhelimeen toisen asiakkaan luona. Valvira toteaa, että vaikka työntekijöitä on ohjeistettu puhelimeen vastatessa tietosuoja-

käytännöistä, on puheluun vastaaminen asiakkaan luona merkittävä riski tietosuojarikkomukselle. Valvira esittää huolensa siitä, että puheluun vastaava työntekijä voi hyvin helposti vahingossa rikkoa salassapito säädöksiä. Valvira toteaa, että palvelujen tuottajan tulee varmistaa kaikissa tilanteissa, että salassapidon vaatimus sosiaalihuollon asiakkaan tietojen osalta ei missään tilanteessa vaarannu.

Valviran näkemyksen mukaan puheluun vastaaminen kesken asiakastyön on tietosuojaohella merkittävä riski hyvän hoidon toteutumiselle. Vaikka puheluun vastaajalle on osoitettu lyhytkestoisia töitä, voi puhelu silti keskeyttää hoitotoimien ja asettaa vammaisen henkilön ihmisarvoa alentavaan tilanteeseen vammaisen joutuessaan odottamaan hoitotoimenpiteen jatkumista. Valvira toteaa, että kutsupuhelimia tulisi olla riittävästi, joka helpottaisi asianmukaista puheluihin vastaamista.

Validia Oy:n selvityksen 24.6.2020 sekä selityksen 7.9.2020 mukaan Validia on asettanut haasteelliset, mitattavissa olevat tavoitteet odotusajoille. Odotusaikoja seurataan yksikössä vuoro- ja päiväkohtaisesti, aluetasolla viikkotasolla ja johtoryhmä- ja hallitustasolla kuukausittain. Jos asetetut tavoitteet eivät toteudu seurannassa, tehdään korjaavat toimenpiteet. Odotusaikatavoitteet ovat myös osa hoito- ja hallinnollisten työntekijöiden palkitsemisjärjestelmää.

Validia Oy:n selitysten mukaan säännöllistä vuorokausirytmää noudattavien asiakkaiden kanssa on sovittu etukäteen niin sanottuja säännöllisiä tapahtumia, joista on mahdollisimman pienien odotusaikojen mahdollistamiseksi muodostettu tehtäväjanoja. Kullekin janalla on nimetty vastuutyöntekijä / vastuutyöntekijät. Kaikkia työntekijöitä ei kiinnitetä janoille, eli osa työntekijöistä tekee asiakkaiden ennalta suunnittelemtomien palvelupyynnöiden mukaisia töitä. Edellä mainittu vähentää myös huomattavasti tietosuojariskiä, koska pyynnöt voidaan kirjata jo etukäteen toiminnanohjausjärjestelmään.

Validia Oy:ltä 7.9.2020 saadun selvityksen mukaan aikaikkunoille, joilla tarkoitetaan asiakkaan kanssa sovittua aikaväliä hänen tarvitsemansa palvelun aloittamiseksi, on laadittu maksimi ajat, jotka vaihtelevat toimittain välittömästi avusta kahden tunnin odotusaikaan. Esimerkiksi aamu- ja iltatoimien aikaikkuna on yksi tunti ja wc-hädällinen välittömästi.

Valvira toteaa, että tarkastusten ja valvonnan aikana esiin nousi pitkiä odotusaikoja niin tehtäväjanojen (aikaikkunoiden) ja ennalta suunnittelemtomien palvelupyynnöiden osalta. Joissain tapauksissa pitkät odotusajat ovat vaarantaneet vakavasti asiakas- ja potilasturvallisuutta. Lisäksi Valviran saaman tiedon mukaan säännöllisten palvelutapahtumien tehtäväjanojen aikaikkunat ovat olleet osittain pitkähköjä (useita tunteja) ja sen seurauksena todelliset odotusajat eivät tule esiin. Validia Oy:n selityksen 7.9.2020 mukaan ylipitkät aikaikkunat on poistettu käytöstä keväällä 2020. Selityksen liitteenä olleen odotusaikalistauksen mukaan maksimi odotusajat elokuussa 2020 vaihtelivat nolasta yli neljään tuntiin. Yli tunnin mittaisia odotusaikoja oli joissakin yksiköissä jopa 138 kappaletta. Validia on asettanut tavoitteen, että yli tunnin mittaisia odotusaikoja on alle 0,8 %. Vastaava tavoite tulee esiin yksikkökohtaisten kehittämistoimenpiteiden osalta, joskaan niissä ei ole mainittu mahdollisia toimenpiteitä, mikäli tavoiteajat ylittyvät.

Valvira toteaa, että Validia Oy on ryhtynyt oikeansuuntaisiin toimiin odotusaikojen suhteen. Valvira kuitenkin toteaa, että keskimääräiset tai prosentuaaliset odotusajat eivät sinänsä kerro todellisista odotusajoista riittävän konkreettisella tavalla,

eikä asiakkaiden palvelujen toteutumista palvelutarpeen mukaisesti kohtuullisessa ajassa.

Valvira toteaa, että useat Validia Oy:n asiakkaat ovat vaikeavammaisia, jotka tarvitsevat paljon apua päivittäisessä elämässään. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa sekä yhdenvertaiseen elämään muiden ihmisten kanssa. Päivittäisen avun odottaminen pitkiä aikoja on vammaisen näkökulmasta kohtuutonta ja epäinhimillistä. Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 4 §:n mukaan henkilöstön lukumäärä tulee olla riittävä palvelujen tarpeeseen ja asiakkaiden lukumäärään nähden. Valvira toteaa vielä, että riittävällä henkilöstömäärällä mahdollistetaan oikea-aikainen, yksilölliseen tarpeeseen perustuva avunsaanti. Valvira korostaa, että liian pitkät odotusajat voivat johtaa myös terveydellisiin haittoihin ja potilasturvallisuuden vaarantumiseen.

Valvira toteaa, että yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaminen perustuu lainsäädäntöön, viranomaisten ohjeisiin sekä suosituksiin. Asiakkaalla on oikeus olettaa, että palvelut täyttävät lain- ja asianmukaisuuden vaatimukset. Toimintayksiköissä on oltava toiminnasta vastaava henkilö sekä riittävä ja ammattitaitoinen henkilöstö, jonka määrä vastaa palvelua saavien vammaisten henkilöiden määrää ja heidän toimintakykynsä edellyttämää palvelun tarvetta ja joka turvaa heille pitkäaikaisen hoidon ja huolenpidon toteuttamista ohjaavien periaatteiden mukaiset palvelut. Mikäli palveluissa eivät edellä kuvatut kriteerit tai osa niistä toteudu, on Validia Oy:n ryhdyttävä välittömästi omavalvonnallisiin toimenpiteisiin.

Valvira toteaa valvonnan perusteella, että Validia Oy ei ole kattavasti ja kaikilta osin kyennyt yksiköissään korjaamaan epäkohtia. Valvira toteaa saamansa kokonais selvityksen perusteella, ettei Validia Oy:n yksiköiden toiminta ole kaikilta osin vastannut sille myönnettyjä lupia ja toimintayksiköille yleisesti lainsäädännössä asetettuja vaatimuksia. Valvira toteaa vielä, että henkilöstön riittävä määrä on suoraan suhteessa siihen, kuinka pitkään ja usein asiakkaat joutuvat odottamaan tarvitsemaansa palvelua. Validia Oy:n tekemistä kehittämistoimista huolimatta Valvira ei voi kuitenkaan varmuudella katsoa, että kyseiset toimenpiteet koskettavat tosiasiallisesti kaikkia yksiköitä riittävällä tavalla.

Lääkitysturvallisuus

Validia Oy:n selvityksen 24.6.2020 mukaan lääkeluvallisia sijaisia ei ole ollut riittävästi saatavilla henkilöstövajauksiin. Vakituisen henkilöstön osalta lääkelupien päivittäminen ei ole ollut riittävän systemaattista ja lääkeluvat eivät ole olleet voimassa aukottomasti. Vuosilomien sijaistuksien suunnittelussa ei ole huomioitu riittävällä tasolla lääkeluvallisten sijaisten määrää. Uusien työntekijöiden lääkelupien suorittaminen ei ole ollut riittävän ripeää.

Validia Oy:n selvityksen 24.6.2020 mukaan vuoden 2020 toiminnan suunnittelun yhtenä kärkenä on perustan varmistaminen, jossa osa-alueena on lääkehoito. Lääkehoidossa keskitytään kuluvana vuonna muun muassa lääkehoidon prosessin kehittämiseen, joka sisältää yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman, lääkelupien voimassa olon aukottomuuden, lääkehoidon auditoinnin sekä lääkehoidon poikkeamien käsittelyn. Edelleen lääkehoidon asianmukaisuutta varmistetaan eri mittareilla tapahtuvan seurannan avulla (muun muassa lääkeluvallisten määrä, perehdyttämisen toteutuminen, lääkehoidon poikkeamien seuranta). Validia Oy toteaa selvityksessään, että lääkehoidon haasteiden syyt on tunnistettu ja niihin on

tartuttu muun muassa edellä mainituilla kehittämistoimenpiteillä. Lääkitysturvallisuuteen liittyen on tehty useita korjaus- ja kehitystoimenpiteitä.

Validia Oy:n 7.9.2020 antaman selityksen mukaan se on huomionnut Valviran tarkastuksen yhteydessä nostamat lääkitysturvallisuuteen liittyvät epäkohdat ja sen pohjalta ohjannut yksiköitä suorittamaan korjaavat toimenpiteet syksystä 2019 alkaen. Validia Oy on parantanut lääkehoidon turvallisuutta tarkistamalla viranomaisohjeistuksen mukaisesti lääkelupamenettelyt ja uusintu lääkeluvat. Tarkennettu lääkelupaprosessi on kuvattu toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaan.

Validia Oy:n selityksen 7.9.2020 mukaan yksiköiden esimiehiä on ohjattu sähköpostitse (23.9.2019) päivittäisen ja vuorokohtaisen lääkehoidon vastuiden jakamisesta, lääkeluvallisten listojen nähtävillä olosta sekä siitä, että ilman lääkelupaa lääkehoidon toteuttaminen johtaa toimenpiteisiin työnantajan taholta. Edelleen Validia Oy on ohjannut sähköpostitse yksiköiden päälliköitä ja sairaanhoitajia 3.11.2019 lääkelupien tarkastamisesta ja lääkelupien päivittämisen suunnitelman laadinnasta. 5.11.2019 sähköpostitse on annettu tiedote lääkelupien päivittämisestä. Tiedotteen mukaan lääkeluvan saamiseksi työntekijän tulee suorittaa lääkehoidon teoria sekä 3 näyttöä. Toisella kerralla suoritetaan 1-3 näyttöä. Vuokratyöntekijöiden suhteen Validialla on ohje yhdestä lääkehoidon näytöstä. Lisäksi 9.12.2019 annetun ohjeen mukaan ne työntekijät, jotka tulevat Validialle muualta ja joilla on muualla ollut lääkelupa, eivät suorita teoriaosuutta, vaan tekevät lääkehoitoon liittyvät näytöt.

Validia Oy:n selityksen 7.9.2020 mukaan Validia on tehnyt koulutussuunnitelman koskien lääkehoitoa. Koulutussuunnitelman mukaan syyskuusta 2020 alkaen koulutetaan sairaanhoitajat ja yksikön päälliköt yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman laatimiseen ja lääkelupakäytäntöihin, lääkkeiden käsittelyyn, säilyttämiseen ja hävittämiseen sekä lääkehoidon turvallisuuden parantamiseen. Lisäksi marraskuussa 2020 yksikön päälliköt ja sairaanhoitajat koulutetaan auditointien ja URHO raporttien hyödyntämiseen lääkehoidon toteuttamisessa.

Valvira toteaa, että lääkehoidon toteuttamisen sosiaalihuollon yksikössä tulee perustua toimintayksikössä laadittuun lääkehoitosuunnitelmaan, joka kattaa yksikön lääkehoidon kokonaisuuden suunnittelun ja toteutuksen sekä siinä tapahtuneiden poikkeamien seurannan ja raportoinnin. Lääkehoidon vastuukysymykset tulee myös olla kuvattuna suunnitelmassa.

Valvira toteaa, että vammaisten asumispalveluissa lääkehoidon suunnittelusta ja organisoinnista vastaa toimintayksikön johto, lääkehoidosta vastaava lääkäri ja yksikön lääkehuollosta vastaava työntekijä. Lääkehoidon koulutuksen saaneet laillistetut terveydenhuollon ammattihenkilöt kantavat kokonaisvastuuta lääkehoidon toteuttamisesta sosiaalihuollon yksiköissä. Valvira toteaa myös, että Validia työnantajana vastaa siitä, että työntekijällä on riittävä osaaminen lääkehoidossa, myös tilanteessa, jossa työntekijä on suorittanut lääkehoidon teoreettisen osuuden toisen työnantajan palveluksessa.

Valvira toteaa, että Validia Oy:n tarkastetuissa yksiköissä havaittiin asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavia lääkitysturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Havaitut epäkohdat liittyivät mm. siihen, että henkilöstöllä ei ole ollut yksikkökohtaisia lääkelupia, lääkelupamenettelyt eivät ole olleet asianmukaisia ja yksikössä käytössä olleen lääkehoitosuunnitelman mukaisia, lääkkeitä ei ole säilytetty asianmukaisesti

ja yksikössä on sellaisia työvuoroja, joissa ei ole ollut yhtään tai riittävästi lääkeluvallista työntekijää.

Valvira toteaa, että sekä Validia Oy:n yksiköiden vastuuhenkilöiden, että yksiköiden lääkehoidosta vastaavan lääkärin ja sairaanhoitajan vastuulla on varmistaa, että yksiköiden lääkehoidon osaaminen ja lääkelupakäytännöt ovat asianmukaisia ja lääkkeiden käsittely, säilyttäminen ja hävittäminen yksiköissä on asianmukaisesti järjestetty. Palvelujen tuottajan ja yksiköiden vastuuhenkilöiden tulee varmistaa, että jokaisessa työvuorossa on riittävä määrä sellaista henkilökuntaa, jonka edellytykset osallistua lääkehoidon toteuttamiseen on varmistettu.

Valvira toteaa saatujen selvitysten perusteella, että Validia Oy on ryhtynyt oikeasuuntaisiin toimenpiteisiin lääkehoidon saattamiseksi asiakas- ja potilasturvalliseksi.

Ratkaisu

Valvira on todennut, että Validia Oy:n useissa yksiköissä on asiakasturvallisuutta vaarantavia puutteita, jotka ovat liittyneet yksiköiden asiakkaiden palvelujen tarpeisiin nähden liian vähäiseen henkilöstön määrään, omavalvonnan puutteelliseen toimeenpanoon ja vastuuhenkilöiden tehtäviin, lääkitysturvallisuuden sekä avustavien työtehtävien organisointiin yksiköissä. Puutteet ovat vaarantaneet vammaisten henkilöiden mahdollisuuden saada hyvää sosiaalihuoltoa ja heidän palvelujensa tarpeiden mukaista ja oikea-aikaista hoivaa ja hoitoa.

Valvira toteaa Validia Oy:ltä saamiensa selvitysten perusteella, että Validia Oy on ryhtynyt korjaaviin toimenpiteisiin muun muassa omavalvonnan kehittämiseksi ja toimeenpanemiseksi sekä lääkitysturvallisuuden saattamiseksi asiakas- ja potilasturvalliseksi. Ottaen kuitenkin huomioon puutteiden vakavuuden ja laajuuden ja edelleen tulevien epäkohtailmoitusten vuoksi, ei valvontaviranomainen voi vielä luotettavasti arvioida tehtyjen toimenpiteiden riittävyttä ja pitkäaikaisia vaikutuksia asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi. Valvira antaa Validia Oy:lle yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain nojalla määräyksen toiminnassa havaittujen puutteiden ja epäkohtien poistamiseksi kattavasti kaikissa toimintayksiköissään.

Validia Oy:n tulee huolehtia siitä, että yksityisen sosiaalipalvelun tehostetun palveluasumisen toimintayksiköissä on yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain mukainen vastuuhenkilö kuten toimintayksiköille annetuissa luvissa on edellytetty. Vastuuhenkilön työtehtävien pääpaino tulee olla lähiesimiestyössä ja vastuuhenkilöllä ei voi olla useampia yksiköitä johdettavanaan kuin poikkeustapauksissa. Vastuuhenkilöitä koskevat muutokset on ilmoitettava lupaviranomaiselle viipymättä.

Validia Oy:n on huolehdittava siitä, että välitöntä asiakastyötä tekevän hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne vastaavat asiakkaiden määrää ja palveluiden tarvetta kaikissa tilanteissa ja kaikkina vuorokauden aikoina ja viikonpäivinä. Palvelujen tuottajan tulee tarkistaa yksikkökohtaisesti, että mitoitus on luvanmukainen sekä asiakkaiden palvelujen tarpeiden mukainen. Asiakkaiden palvelun odotusajat eivät saa kohtuuttoman pitkiä. Perushoitotyön aikaikunoita ei saa venyttää useiden tuntien pituiseksi ja siten vaikuttaa todellisiin

odotusaikoihin. Asiakkaiden palvelutarpeen kasvaessa on Validia Oy:n ryhdyttävä välittömästi tarvittaviin toimenpiteisiin yksiköissä asianmukaisen hoidon ja hoidon sekä potilas- ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi.

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. Lisäksi palvelujen tuottajan tulee varmistaa, että yksiköiden lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvalla henkilöstöllä on tarvittavat lääkeluvat ja että yksiköiden lääkehoidon vastuukysymykset on selkeästi sovittu.

Validia Oy:n tulee toimittaa yksikkökohtainen selvitys toimenpiteistä, joihin se on tämän määräyksen johdosta ryhtynyt. Selvitys tulee laatia siten, että Validia Oy antaa koko organisaation tasolla selvityksen ja että aluejohtajat ja yksiköiden vastuuhenkilöt antavat alueittain ja yksiköittäin selvityksen tehdyistä toimenpiteistä.

Toimenpiteet epäkohtien ja puutteiden korjaamiseksi on tehtävä 31.1.2021 mennessä. Selvitys tulee toimittaa Valviraan 31.3.2021 mennessä.

Validia Oy:n tulee saattaa annettu valvontapäätös vammaisten ympärivuorokautisten toimintayksiköissä toiminnasta vastaavien vastuuhenkilöiden tietoon ja vastuuhenkilöiden puolestaan henkilöstön tietoon.

Sovellettavat oikeusohjeet

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastosta annetun lain (669/2008) 2 §:n mukaan Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) tehtävänä on huolehtia muun muassa sosiaalihuoltolaissa säädetyistä ohjauksesta ja valvonnasta. Valvira valvoo sosiaalihuollon toimintayksiköiden toimintaa sekä julkisessa että yksityisessä sosiaalihuollossa.

Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) 33 § 3 momentin mukaan sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto ohjaa ja valvoo palveluja erityisesti silloin, kun kysymyksessä ovat:

1. periaatteellisesti tärkeät ja laajakantoiset asiat; usean aluehallintoviraston toimialuetta tai koko maata koskevat asiat;
2. asiat, jotka liittyvät Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastossa käsiteltävään terveydenhuoltoon tai terveydenhuollon ammattihenkilöä koskevaan valvonta-asiaan;
3. asiat, joita aluehallintovirasto on esteellinen käsittelemään.

Perustuslain 19 §:n 1 momentin mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 4 § mukaan asiakkaan etua arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, miten eri toimintatavat ja ratkaisut parhaiten turvaavat:

- 1) asiakkaan ja hänen läheistensä hyvinvoinnin;
- 2) asiakkaan itsenäisen suoriutumisen ja omatoimisuuden vahvistumisen sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet;
- 3) tarpeisiin nähden oikea-aikaisen, oikeanlaisen ja riittävän tuen;
- 4) mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan;
- 5) kielellisen, kulttuurisen sekä uskonnollisen taustan huomioimisen;
- 6) toivomuksia, taipumuksia ja muita valmiuksia vastaavan koulutuksen, väylän työelämään sekä osallisuutta edistävän toiminnan;
- 7) asiakassuhteen luottamuksellisuuden ja yhteistoiminnan asiakkaan kanssa.

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on kiinnitettävä erityistä huomiota erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden edun toteutumiseen.

Sosiaalihuoltolain 31 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Sosiaalihuoltoa koskevia päätöksiä ja ratkaisuja tehtäessä ja sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu siten kuin sosiaalihuoltolain 4 ja 5 §:ssä säädetään.

Sosiaalihuoltolain 21 §:n mukaan tehostetussa palveluasumisessa palveluja järjestetään asiakkaan tarpeen mukaisesti ympärivuorokautisesti. Asumispalveluja toteutettaessa on huolehdittava siitä, että henkilön yksityisyyttä ja oikeutta osallistumiseen kunnioitetaan ja hän saa tarpeenmukaiset kuntoutus- ja terveydenhuollon palvelut.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 4 §:n 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.

Vammaisten henkilöiden oikeuksien yleissopimuksen (valtioneuvoston asetus 398/2016) 1. artiklan tarkoituksena on edistää, suojella ja taata kaikille vammaisille henkilöille täysimääräisesti ja yhdenvertaisesti kaikki ihmisoikeudet ja perusvapaudet sekä edistää vammaisten henkilöiden synnynnäisen arvon kunnioittamista. Yleissopimuksen 2. artiklan mukaan vammaisilla on oikeus yksilölliseen itsemääräämisoikeuteen, oikeus täysimääräiseen ja tehokkaaseen osallistumiseen sekä mahdollisuus yhdenvertaisuuteen. Neljännen artiklan mukaan sopimuspuolet sitoutuvat varmistamaan kaikkien ihmisoikeudet ja perusvapauksien täysimääräisen toteutumisen sekä edistämään sitä ilman minkäänlaista syrjintää. Sopimuksen 5. artiklan mukaan kaikki henkilöt ovat yhdenvertaisia ja ovat oikeutettuja ilman minkäänlaista syrjintää yhdenvertaiseen lakiin perustuvaan suojaan ja yhdenvertasiin lakiin perustuviin etuihin. Artiklan 22 mukaan sopimuspuolet suojelevat vammaisten henkilöä, terveyttä ja kuntoutusta koskevien tietojen yksityisyyttä yhdenvertaisesti muiden kanssa.

Sosiaalihuoltolain 21 §:n 3 momentin mukaan palveluasumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat soveltuvan asunnon sekä hoito ja huolenpitoa. Tehostettua palveluasumista järjestetään henkilöille, joilla hoidon ja huolenpidon tarve on ympärivuorokautista. Pykälän 4 momentin mukaan palveluihin sisältyvät asiakkaan tarpeenmukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta,

ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut. Asumispalveluja toteutettaessa on pykälän 5 momentin mukaan huolehdittava siitä, että henkilön yksityisyyttä ja oikeutta osallistumiseen kunnioitetaan ja hän saa tarpeenmukaiset kuntoutus- ja terveydenhuollon palvelut.

Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 4 §:n 1 momentin mukaan toimintayksikössä tulee olla riittävät ja asianmukaiset toimitilat ja varusteet sekä toiminnan edellyttämä henkilöstö. Mainitun pykälän 2 momentin mukaan henkilöstön lukumäärän tulee olla riittävä palvelujen tarpeeseen ja asiakkaiden lukumäärään nähden. Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden ammatissa toimimisesta säädetään sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa. Muulla henkilöstöllä tulee olla soveltuva alan koulutus.

Sosiaalipalvelujen johtamisesta on voimassa mitä sosiaalihuoltolain 46 a §:ssä säädetään. Sosiaalihuoltolain 46 a §:ssä on säädetty sosiaalihuollon johtotehtävissä edellytetyistä kelpoisuusvaatimuksista. Pykälän 3 momentin mukaan muissa asiakastyön ohjausta sisältävissä sosiaalihuollon johtotehtävissä voi toimia henkilö, jolla on tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemus sekä riittävä johtamistaito. Korkeakoulututkinnolla tarkoitetaan edellä sekä ammattikorkeakoulussa että yliopistossa suoritettua tutkintoa. Ammattikorkeakoulututkintoon rinnastetaan vastaavat aikaisemmin suoritettut opistoasteiset tutkinnot.

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

Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 10 §:n 1 momentin mukaan lupa myönnetään palvelujen tuottajalle, jos sen toimintayksiköt täyttävät 4 §:ssä säädetyt edellytykset ja joka kykenee asianmukaisesti vastaamaan taloudellisista velvoitteistaan. Lupa voidaan pykälän 2 momentin mukaan liittää asiakasturvallisuuden varmistamiseksi välttämättömiä ehtoja palvelujen määrästä, henkilöstöstä, tiloista ja laitteista ja tarvikkeista sekä toimintatavoista.

Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 15 §:n mukaan valvontaviranomaisen on toteutettava yksityisten sosiaalipalvelujen valvontaa ensisijaisesti antamalla palvelujen tuottamisessa tarpeellista ohjausta ja neuvontaa palvelujen tuottajalle sekä seuraamalla toiminnan kehitystä yhteistyössä palvelujen tuottajan kanssa.

Edellä mainitun lain 17 §:n mukaan valvontaviranomainen voi tarkastaa palvelujen tuottajan tässä laissa tarkoitetun toiminnan sekä toiminnan järjestämisessä käytettävät toimintayksiköt ja toimitilat silloin, kun tarkastuksen tekemiseen on perusteltu syy. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi perustellusta syystä määrätä aluehallintoviraston tekemään tarkastuksen. Lupaviranomainen voi lisäksi pyytää kunnan toimielintä perustellusta syystä tarkastamaan toimintayksikön.

Edellä mainitun lain 18 §:n mukaan tarkastus voidaan tehdä ennalta ilmoittamatta. Tarkastaja on päästettävä kaikkiin toimintayksikön tiloihin. Pysyväisluonteiseen asumiseen käytettävät tilat voidaan kuitenkin tarkastaa ainoastaan, jos tarkastaminen on välttämätöntä asiakkaan aseman ja asianmukaisten palvelujen turvaamiseksi. Tarkastuksesta on pidettävä pöytäkirjaa.

Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 19 §:n mukaan, jos yksityisten sosiaalipalvelujen ohjauksen tai valvonnan yhteydessä todetaan, että palvelujen tuottaja on tämän lain mukaista toimintaa järjestäessään tai toteuttaessaan menetellyt virheellisesti tai jättänyt velvollisuutensa täyttämättä eikä asia anna aiheutta muihin toimenpiteisiin, lupaviranomainen voi antaa palvelujen tuottajalle tai vastuuhenkilölle huomautuksen vastaisen toiminnan varalle tai kiinnittää huomiota toiminnan asianmukaiseen järjestämiseen ja hyvän hallintotavan noudattamiseen.

Edellä mainitun lain 20 §:n mukaan, jos yksityinen sosiaalipalvelujen tuottaja ei ole täyttänyt ilmoitus- tai luvanhakovelvollisuuttaan tai jos sosiaalipalvelujen järjestämisessä tai toteuttamisessa havaitaan asiakasturvallisuutta vaarantavia puutteita tai muita epäkohtia taikka toiminta on muutoin tämän lain vastaista, lupaviranomainen voi antaa määräyksen puutteiden korjaamisesta tai epäkohtien poistamisesta. Määräystä annettaessa on asetettava määräaika, jonka kuluessa tarpeelliset toimenpiteet on suoritettava.

Lupaviranomainen voi velvoittaa yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 22 §:n mukaan palvelujen tuottajan noudattamaan 20 ja 21 §:ssä tarkoitettua määräystä sakon uhalla tai uhalla, että toiminta keskeytetään, taikka että toimintayksikön, sen osan tai laitteen käyttö kielletään. Saman lain 23 §:n mukaan lupaviranomainen voi peruuttaa sosiaalipalvelujen tuottamiseen myöntämänsä luvan osittain tai kokonaan, jos toiminnassa on olennaisesti rikottu tätä lakia tai sen nojalla annettuja säännöksiä tai määräyksiä. Luvan peruuttamisen edellytyksenä on lisäksi, että lupaviranomaisen aikaisemmat huomautukset ja määräykset eivät ole johtaneet toiminnassa esiintyneiden puutteiden korjaamiseen tai epäkohtien poistamiseen.

Asian ratkaisussa sovelletut säännökset

Laki Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastosta (669/2008)
Perustuslaki (731/1999) 19 §
Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
Vammaisten henkilöiden oikeuksien yleissopimus (valtioneuvoston asetus 398/2016)
Hallintolaki (434/2003)

Muutoksenhaku

Tähän päätökseen saa hakea muutosta valittamalla Helsingin hallinto-oikeuteen liitteenä olevan valitusosoituksen mukaisesti.

Salassapito

Päätös on julkinen.

Päätöksen valmisteluun ovat osallistuneet ylitarkastaja Mari Saramaa ja ylitarkastaja Mervi Kolari

Ratkaistu 6.10.2020

Ylijohtaja Markus Henriksson

Ylitarkastaja Sari Vuorilampi

Lisätietoja asiasta antaa ylitarkastaja Sari Vuorilampi puh. 0295 209 316

Jakelu	Validia Oy
Tiedoksi	Aluehallintovirastot Eduskunnan oikeusasiamies Ihmisoikeuskeskus Kaikki Suomen kunnat Sosiaali- ja terveysministeriö
Liite	Valitusosoitus

Asiakirjaliitteet

Liite 1	Valviran tarkastuspöytäkirjat ajalta 4.9.2019-18.2.2020
Liite 2	Validia Oy:n antama selvitys 24.6.2020
Liite 3	Validia Oy:n antama selitys 7.9.2020