

Hyvinvoinnin palvelukokonaisuus,
vanhus- ja vammaispalvelut

5.10.2021

Dnro 9882- 2021

Hyvinvointitoimiala
Riitta Liuksa

Vastaus Aluehallintoviraston selvityspyyntöön koskien Turun kotihoidon Paltan lähipalvelualueetta

Palvelualuejohtaja Sari Ahonen ja avopalvelujen johtaja Anne Vuorinen:

Aluehallintovirasto on pyytänyt Turun Sosiaali- ja terveyslautakunnalta 20.8.2021 selvitystä Turun kaupungin Paltan kotihoidon lähipalvelualueen toiminnasta saamansa epäkohtailmoituksen perusteella. Vastausaikaa selvityspyyntöön on annettu 22.10.2021 asti.

Epäkohtailmoituksen mukaan Paltan alueella on työskennelty koko kesä 2021 vajaalla henkilöstömäärällä ja lähes jokaisesta työvuorosta puuttuu työntekijöitä. Ilmoituksen mukaan Paltan kotihoidossa tulisi olla arkisin aamuvuoroissa normaalisti 11 hoitajaa ja iltavuoroissa viisi hoitajaa. Viikonloppuisin aamuvuorojen työntekijämäärän tulisi olla kahdeksan ja iltavuorojen viisi työntekijää. Ilmoituksen mukaan mm. 19.8 aamuvuorosta on puuttunut neljä hoitajaa, jolloin asiakkaiden aamulääkkeitä on annettu vielä klo 11:30 aikaan ja mm. insuliinit annetaan myöhässä. Osa asiakaskäynneistä on epäkohtailmoituksen mukaan jouduttu henkilöstövajeen takia kokonaan peruuttamaan. Paltan lähipalvelualueella työntekijöiden ns. tuplavuorot ovat epäkohtailmoituksen mukaan arkipäivää ja henkilöstö on uupunutta. Esimiehet ovat tilanteesta tietoisia, mutta eivät ilmoituksen mukaan reagoi siihen.

Liite 1 Aluehallintoviraston selvityspyyntö

Turun kaupungin kotihoidossa, kuten muissakin suurissa kaupungeissa, kärsitään yleisesti ottaen vakavasta henkilöstöpulasta. Tilanne on kärjistynyt vuosi vuodelta, eikä tilanteeseen tunnu olevan selkeitä hyviä ratkaisuja. Turun kotihoidossa on erityisesti pulaa lähihoitajista. Tällä hetkellä lähihoitajien toimia on kokonaan täyttämättä 32. Tämän lisäksi pidempiaikaisiin vakituisten poisoloihin ei ole saatavissa sijaisia. Turun kotihoidosta puuttuu tarpeeseen nähden 90 työntekijää, joka on lähes 17 % koko henkilöstöstä (27.9.2021). Turun kotihoito on pyrkinyt minimoimaan tästä johtuvaa ongelmaa ensisijaisesti vahvistamalla Resurssipoolia (varahenkilöstöä), jolloin tyhjen vakanssien ja sairauspoissaolojen aiheuttamaa alueiden perusresurssien niukkuutta pystytään korjaamaan päivittäisessä työvuorosuunnittelussa omalla vakituisella henkilöstöllä. Syksystä 2019 Turun kotihoidolla on ollut lisäksi mahdollisuus ostaa vuokratyövoimaa Sarastia Rekry Oy:ltä. Vuokratyövoiman käytön

ja oman Resurssipoolin turvin kotihoidon asiakkaiden palvelut on saatu järjestyseen edes kohtuullisella tavalla. On kuitenkin myönnettävä, että erityisesti kesällä 2021 kotihoidon palvelut eivät ole täysin toteutuneet suunnitellusti. Tämä johtuu siitä, että kesäajaksi ei ollut saatavilla tarvittavaa määrää ja myös vuokratyövoiman saatavuudessa on ollut juuri kesäaikaan ongelmia.

Turun kotihoidossa seurataan päiväkohtaisesti alueiden resurssitilannetta. Keskitetty työnjärjestely jakaa Resurssipoolin henkilöstön eniten kunakin päivänä tarvitsevalle alueelle. Myös vuokratyövoiman käyttöä ohjaa alueiden resurssitilanne. Keskitetyn työnjärjestelyn avulla saadaan näkymä kotihoidon alueiden todelliseen resurssitilanteeseen, jolloin henkilökuntaa voidaan siirtää juuri sille alueelle, missä tarve on suurin.

Paltan kotihoidon henkilöstö:

Paltan kotihoidon vakanssimäärä on yksi palveluesimies, kolme sairaanhoitajaa, 19 lähihoitajaa, 1 kodinhoitaja ja 2 kotiaavustajaa. Lisäksi kesällä on ollut 2 kotiaavustajan vakanssia käytössä määräaikaaisena kesäapuna. Lähihoitajan vakansseja on avoimena 2, joihin esimies on ottanut opiskelijoita sijaisiksi.

Liite 2 Vakanssiluettelo ja kesän sijaiset

Kesälomakauden henkilöstömäärän turvaaminen Turun kotihoidossa ja Paltan kotihoidossa

Palvelupäällikkö Leena Rinne ja kotihoidon palveluesimies Jaana Lumme:

Koko kotihoidon osalta kartoitettiin talven ja kevään aikana tulevan kesälomakauden sijaisten saatavuutta ja sijaisuuksien täyttöä. Kotihoitoon tehtiin kesälomakautta varten varautumissuunnitelma, mikä piti sisällään mm. seuraavat toimenpiteet:

- Ohjeistettiin lähipalvelualueiden esimiehiä kesälomien ja sijaishaun suunnittelusta hyvissä ajoin ja hallinto seurasi tilannetta.
 - Henkilöstön vuosilomasijaisille ja lähijohtajien sijaisille annettiin perehdytyskoulutusta ja perehdytys jatkui tarvittaessa myös työssä.
 - Lisäksi haettiin 44 määräaikaista tilapäisellä palkkaamisluvalla olevaa kotiaavustajaa. Kotiaavustaja-vakansseille rekrytoitiin avustavaa henkilökuntaa, tarkoituksena turvata käytettävissä olevien lähihoitajien työpanos kotisairaanhoidollisiin tehtäviin.
 - Koko kotihoitoon annettiin ohje käyntien jakamisesta (asiakkaan tilanteen ja mahdollisuuksien mukaan), jolloin lähihoitajien työpanos kohdennettiin enemmän kotisairaanhoidollisiin tehtäviin ja avustavan henkilökunnan muihin asiakkaiden tarvitsemiseen päivittäisiin toimiin.
 - Asiakkaille lähetettiin myös kesätiedote- kirje, jossa oli kerrottu myös siitä, että kotihoidon käyntejä voidaan tarvittaessa jakaa, palveluja voidaan joutua
-

uudelleen räätälöimään, ja että asiakkailta tulee käymään henkilöstön kesälomakauden aikana kesälomasijaisia ja asiakkailta voi käydä myös avustavaa henkilökuntaa, lähihoitajien tehdessä kotisairaanhoidolliset tehtävät.

Paltan kotihoidossa kesälomien suunnittelu oli aloitettu jo hyvissä ajoin vuoden alussa. Työntekijöiden lomat suunniteltiin peräkkäin toukokuulta elokuulle. Vuosilomiin etsittiin ja rekrytoitiin sijaisia koko kevät ja kesälomien alkaessa sijaistilanne oli tasan lomalaisten kanssa. Neljä sijaisista oli osa-aikaisia ja he tekivät yhdessä kahta vuosiloman sijaisuutta.

Kesäkuun alussa kaksi kotiaivustajasijaista ilmoitti vain paria päivää aikaisemmin, että eivät olekaan käytettävissä kesän aikana, vaikka työsopimukset oli jo tehty ja molemmin puolin allekirjoitettu. Keskustelun jälkeen he päättivät irtisanoutua sijaisuuksistaan ja lähtivät kotimaahansa. Kesäkuun alussa oli viikon ajan kahden sijaisen puutos, koska ei saatu rekrytoitua tilalle akuutisti uusia sijaisia.

Kesäkuun toisella viikolla esimies sai kaksi lähihoitajaopiskelijaa lähihoitajakäsijaiseksi. Opiskelijoiden opintopisteet riittivät lähihoitajatasoon. Tilanne oli taas kunnossa. Valitettavasti akuutteihin sairauspoissaoloihin ei aina löytynyt kesällä sijaisia, joten henkilökuntamäärässä oli vajausta sairauspoissaolojen aikana. Vain yksittäisiin päiviin saatiin Sarastia Rekrystä sijainen. Sairauspoissaoloja oli kesäkuussa 66 päivää, heinäkuussa 122 päivää ja elokuussa 128 päivää.

Suurin osa 11 vuosiloman sijaisista oli kotiaivustajanimikkeellä. He kaikki ovat lähihoitajaopiskelijoita. Kolme sijaista oli lähihoitajanimikkeellä, joilla oli riittävästi lähihoitajaopiskelupisteitä suoritettuna eli 120 osp.

Kaikkien sijaisten kohdalla on työsuhteen alussa perehdytys. Työntekijän tulee suorittaa Lääkehoidon opinnot ja tentit verkossa ennen kuin hän voi tehdä itsenäisiä käyntejä asiakkaiden luo. Lisäksi annetaan muuta perehdytystä asiakaskäyntien suorittamiseen, kirjaamiseen ja muihin tehtäviin.

Sairauslomasijaisuuksiin yritettiin hakea sijaista Sarastia Rekryn kautta. Näistä pyynnöistä toteutui ainoastaan noin 25 % sijaisuuksista. Monet Paltan kotihoidon työntekijät ovat olleet valmiita tekemään kesällä kaksi vuoroa peräkkäin asiakastyön turvaamiseksi ja hälytysrahan saamiseksi.

Hälytysraha on yksi väline saada turvattua äkillisten poissaolojen aiheuttamia puutoksia henkilöstössä. Hälytysrahoja on maksettu listalla 2.8.-22.8.2021 33 kpl, listalla 12.7.-1.8.2021 28 kpl, listalla 21.6.-11.7.2021 23 kpl ja 31.5.-20.6.2021 33 kpl. Hälytysraha maksetaan, mikäli työntekijä pyydetään töihin vapaa-aikanaan, työvuoroa joudutaan muuttamaan enintään 12 tunnin kuluessa ennen siirretyn työvuoron alkua, kun henkilö jää oman työvuoron jälkeen toiseen työvuoroon tai tulee tekemään uuden ylimääräisen työvuoron ennen

omaa työvuoroa. Ylimääräisistä työvuoroista ei ole voitu antaa työntekijöille syntynyttä lisätystä vapaa-aikana.

Heinäkuussa pitkäaikainen kotiaavustajasijainen irtisanoutui siirtyessään toiseen työpaikkaan. Tähän sijaistuuteen ei ole saatu aktiivisesta rekrytoinnista huolimatta tekijää. Elokuun alussa irtisanoutui pitkäaikainen lähihoitajasijainen eikä hänen sijaistuuteensa ole löytynyt tekijää. Lisäksi yhden yhtäjaksoisten vuosilomien sijainen puuttui kokonaan.

Paltan alueella tehtiin lisää toimenpiteitä elokuussa. Palvelupäällikkö ja alueen esimies kävivät vielä läpi toimintalähtöisen työvuorosuunnittelun, asiakaskäyntien tasaisesti jakautumisen eri päiviin ja aikaikkunoihin. Keikkatyöntekijöiden saatavuutta pyrittiin parantamaan.

Työntekijöiden välitön asiakastyö ja asiakkaiden saamat palvelut:

Tämän selvityksen seurantajaksoksi on valittu ajanjakso 2.8.2021 – 22.8.2021. Tänä aikana Paltan kotihoidossa on ollut 87 asiakasta, joille on suunniteltu palveluita yhteensä 1345 tuntia (keskeytykset poistettu). Ilman keskeytyksiä 1597 tuntia.

Selvityspyynnössä pyydettiin selvittämään Paltan kotihoidossa työskentelevän henkilöstön välittömään asiakastyöhön käyttämän työtuntien määrää seurantajaksolla. Ajanjaksolla Paltan kotihoidossa työskennelleiden laatusuosituksen mukaisen välittömän työajan keskiarvo on ko. ajanjaksolla keskimäärin 45 % työajasta. Yleisesti ottaen tämä on melko matala välittömän työajan taso. Kyseessä on kuitenkin keskiarvo, jolloin tasoa laskee esimerkiksi alueen sairaanhoitajien vähäinen osallistuminen hoitotyöhön. Joka tapauksessa kolmen viikon jaksolla ei yksikään työvuoro ylittänyt 60 % tavoiteltua asiakastyön tasoa.

Epäkohtailmoituksessa on ilmaistu, että Paltan kotihoidossa tulisi olla esimerkiksi aamuvuoroissa 11 hoitajaa ja iltavuorossa viisi hoitajaa. Turun kotihoidossa on kuitenkin käytössä ns toimintalähtöinen työvuorosuunnittelu, joka tarkoittaa sitä, että kolmen viikon välein aina ennen seuraavan työvuorotaulukon suunnittelua arvioidaan jokaiselle alueelle sen tarvitsema hoitajatarve, jonka perusteella työvuorosuunnittelu tapahtuu. Kotihoidossa tarvittava tuntimäärä vaihtelee päivittäin liittyen asiakkaiden palvelutarpeeseen ja heidän poissaoloihinsa palveluista. Tämän lisäksi päivittäin arvioidaan tiedossa olevien työntekijöiden poissaolojen määrästä tarvittava resurssi alueille. Näin ollen kotihoidossa eri alueilla ei voida etukäteen määrittellä, kuinka monta hoitajaa eri vuoroissa voi olla, vaan tilanne arvioidaan päiväkohtaisesti.

Epäkohtailmoituksessa on edelleen ilmaistu, että Paltan kotihoidon koko kesä 2021 on ollut vajaamiehityksellä. Arvioitaessa koko kesän käytettävissä olevaa resurssia tämä ei kuitenkaan käy ilmi. Tätä vahvistaa myös edellä palvelupäällikön ja lähiesimiehen kertoma kesän sijaistilanteen kuvaus. On kuitenkin todettava, että seurantajaksoksi valitun kolmen viikon periodin 2.8.2021 – 22.8.2021 viimeisellä viikolla (16.8.2021 – 22.8.2021) Paltan kotihoidossa on ollut vakava resurssitilanne. Tämä on johtunut työntekijöiden erittäin runsaasta poissaoloista, joita ei ole pystytty paikkaamaan Resurssipoolin henkilöstöllä eikä vuokratyövoimalla. Lisäksi juuri elokuussa oli tapahtunut irtisanoutumisia. Epäkohtailmoituksen tekopäivänä 19.8.2021 tilanne Paltan kotihoidossa on ollut kriittinen. Työpäivään oli suunniteltu aamuvuoroon 9 työntekijää ja iltaan 5 työntekijää. Iltavuoron tekijöistä 3 oli pitkän vuoron tekijöitä. Aamuvuoroon tuli vain 4 työntekijää, sillä sairauslomia ja äkillisiä palkattomia poissaoloja oli ko päivänä 9. Resurssipoolista alue sai 2 työntekijää tekemään aamuvuoroa. Lisäksi alueen sairaanhoitajat ottivat ylimääräisiä asiakaspaikkoja, jotta käynnit saatiin suoritettua.

Liite 5 Paltan kotihoidossa työskentelevän henkilöstön välittömään asiakastyöhön käytettävissä ollut työaika kolmen viikon työvuorotaulukossa ja asiakkaiden lukumäärä ja heille myönnetyt palvelut

Oma valvonnan toteutuminen:

Palvelupäällikkö Leena Rinne ja kotihoidon palveluesimies Jaana Lumme:

Paltan kotihoidossa on käytössä valmentavan johtamisen käytännöt. Alueella on vahvalla osaamisella varustettu ydinjoukko henkilökuntaa, jotka ovat tietoisia yhdessä tekemisestä ja suunnittelusta. Täällä työntekijöiden tietous ja osaaminen ovat arvossaan. Pitkä työkokemus, asiakaslähtöisyys ja ammattiosaaminen luovat perustan Paltan kotihoidon laadukkaalle toiminnalle esimiehen näkökulmasta.

Työntekijöiden tietoisuutta toiminnan kehittymisestä tuetaan ns. Päivittäisen johtamisen seinällä. Seinällä on merkitty neljän edellisen kuukauden ajalta jokaisen kuukauden osalta suunnitellut ja toteutuneet asiakastyötunnit, tehtyjen RAI-arviointien prosentti koko asiakasmäärästä, tehtyjen HaiPro -ilmoitusten lukumäärä sekä välillinen ja jyvittämätön työaika. Tietojen taustalla on Paltan kotihoidon henkilökuntaresurssitilanne, joka heijastuu em. tietoihin. Päivittäisen johtamisen seinän tietoja ylläpitää ja päivittää lähiesimies.

Uudet asiakkaat tulevat Paltan kotihoitoon keskitetyn palvelutarpeen arvioinnin kautta. Palveluohjaaja laatii yhdessä asiakkaan kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelman. Suunnitelman osoittaman kotihoidon tarpeen kanssa asiakas siirtyy kotihoidon lähipalvelualueen asiakkaaksi. Kotihoidon henkilökunta yhteistyössä arvioi palvelu- ja hoitosuunnitelman oikea-aikaisuutta ja palvelujen

tarvetta jatkuvasti jokaisella asiakaskäynnillä. Asiakaslähtöisesti käynnin aikaa ja pituutta muutetaan yhdessä asiakkaan kanssa sopien.

Asiakaskäynneillä kotihoidon lähihoitajat ja kotiavustajat keskustelevat asiakkaan kanssa käyntien oikea-aikaisuudesta ja asiakkaan toiveista ja tarpeista. Sairaanhoidollisista muutoksista päättää sairaanhoitaja, joka tarvittaessa tekee kotikäynnin ja arvioi itse sairaanhoidollista tarvetta. Kaikki muutokset tehdään yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.

Asiakkaiden suunniteltujen ja toteutuneiden tuntien seuranta tehdään säännöllisesti. Sairaanhoitaja saa viestiä asiakaskäynneiltä, että käyntiaika ei ole riittävä tai asiakkaan vointi on muuttunut. Mukana-ohjelmasta esimies tulostaa suunniteltujen ja toteutuneiden tuntien määrät, jotta tilannetta arvioidaan määriteltyjen ja toteutuneiden aikojen avulla.

RAI-arviointien yhteydessä tulostetaan Mukana-ohjelmasta asiakkaan palvelutarpeen tunnit. RAI-arvioinnit tehdään kaksi kertaa vuodessa tai asiakkaan voinnin muuttuessa merkittävästi. Omahaohitajat seuraavat asiakkaiden vointia jokaisella käynnillä ja pystyvät arvioimaan asiakkaan voinnin sekä käytöksen muutosta tuntiensaasi asiakkaan hyvin.

Paltan kotihoidossa jokaisella asiakastyötä tekevällä työntekijällä on suoritettuna verkossa Lääkehoidon opinnot, tehty sairaanhoitajan valvonnassa kurssin suorittamiseen kuuluvat tentit ja hän on antanut näytöt toiselle työntekijälle lääkehoidon toteuttamisesta asiakkaan luona. Esimies kirjaa suoritukset henkilötietojärjestelmään ja tiedottaa keskitettyä työnjärjestelyä, jotta työntekijän asiakaskäynnit vastaavat hänen opintojensa ja osaamisen tasoa. Työntekijöiden säännöllisestä lääkehoidon verkkokurssin suorittamisesta huolehtivat työntekijä itse, alueen Love-vastaava ja esimies yhdessä.

Love-verkkokurssilla on useampia kursseja, joiden suorittamisen tarve on sidoksissa työntekijän koulutukseen. Suoritettavat kurssit on määritellyt Turun kaupungin Hyvinvoinnin lääkehoitoneuvottelukunta. Sen alaisuudessa toimii lääkehoitoryhmä, johon kuuluu myös Paltan kotihoidon alueelta sairaanhoitaja.

Asiakkaan lääkehoito varmistetaan sijoittamalla asiakkaan palvelupäätöksissä ja -suunnitelmissa lääkehoidon toteuttamiseen tarvittava käyntiaika oikeaan aikaikkunaan. Keskitetty työnjärjestely jakaa asiakaskäynnit työntekijöille aikaikkunan määrittämään ajankohtaan. Työntekijöillä näkyy käynnille suunniteltu aikaikkuna Mukana Mobiilissa työssä ollessa.

Esimesi seuraa käyntien toteutumista Kotihoito Mukana -ohjelmasta. Jos työntekijä ei saavu työvuoroon, niin heti vuoron alussa hänelle suunnitellut asiakaskäynnit siirretään työssä oleville työntekijälle. Jos työvuoron aikana asiakaskäynnillä tarvitaan suunniteltua enemmän aikaa, niin esimies näkee

sen ohjelmasta ja yhdessä Keskitetyn työnjärjestelyn kanssa arvioi käyntien uudelleen sijoittamisen työntekijöiden kesken.

Epäkohtailmoituksen tekopäivänä 19.8.2021 näkyy Kotihoito Mukana -ohjelmasta selvästi, kuinka työssä olevat työntekijät ovat lyhentäneet asiakaskäyntejä ja siten turvanneet omalla toiminnallaan asiakkaiden lääkehoidon toteutumista mahdollisimman asianmukaisesti ja oikea-aikaisesti. Työntekijät ovat itse priorisoineet lääkehoitoon liittyvät käynnit siten, että esim. insuliinilääkehoito on toteutettu suunnitellulla tavalla.

Paltan kotihoidossa on käytössä Turun kaupungin HaiPro-järjestelmä. Työntekijät ohjataan tekemään HaiPro-ilmoitus sekä läheltä piti tilanteissa ja myös mm. lääkehoidon poikkeamista. Ohjeistus on, että HaiPro-ilmoitus tulee tehdä aina, jos miettii ilmoituksen tekemisen tarpeellisuutta.

Kotihoito Paltan omavalvontasuunnitelma on tehty kesäkuussa 2020 ja se on käytössä mm. perehdytyskansiossa ja henkilökunnan tilassa. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa.

Liite 6 Kotihoito Paltan omavalvontasuunnitelma

Liite 7 Lääkehoidon vaaratapahtumat ja käsittely 6–8/2021

Aluehallintovirasto on lisäksi pyytänyt selvitystä myös siitä, onko aamuvuorossa 19.8.2021 annettu asiakkaille aamulääkkeitä vielä klo 11:30 aikaan ja mitkä lääkkeet ovat olleet kyseessä ja milloin ne olisi normaalikäytännön mukaisesti pitänyt antaa. Selvitys on tehty ja sen lääketieteellisen arvion on tehnyt ylilääkäri Rea Mäkelä.

Lääkkeiden anto on kyseisenä päivänä viivästynyt kolmella asiakkaalla. Viivästymisen kestot ovat olleet: 29 minuuttia, 1 tunti 10 minuuttia ja 1 tunti 3 minuuttia. Ylilääkäri Rea Mäkelän mukaan kenellekään näistä kolmesta asiakkaasta ei ole aiheutunut vaaraa lääkkeiden annon viivästymisestä. Epäkohtailmoituksessa on esitetty, että insuliinin anto olisi ollut myöhässä, mutta näin ei ole kuitenkaan ollut.

Liite Kotihoito Paltan aamukäyntien lääkitykset ja niiden toteutuminen 19.8.2021

Lopuksi:

Epäkohtailmoituksen kirjaus siitä, että Paltan kotihoidossa olisi koko kesä 2021 työskennelty vajaalla henkilöstömäärällä ei lähtökohtaisesti pidä paikkaansa. Kuten selvityksessä on kerrottu, elokuu on ollut Paltan kotihoidossa

Hyvinvoinnin palvelukokonaisuus,
vanhus- ja vammaispalvelut

5.10.2021

haasteellinen työntekijöiden yllättävien irtisanoutumisten ja poissaolojen johdosta. Alueen esimies ei ole pystynyt rekrytoimaan puuttuvaa resurssia edes vuokratyövoiman avulla.

Alueen esimiestä on nyt avustettu rekrytointiasioissa ja alueen poissaolokäytäntöjä on tarkistettu. Alueen esimiestä on myös ohjeistettu asiakaskäyntien tasaiseen jakamiseen eri viikonpäiville. Lisäksi esimiestä on ohjeistettu kehittämään alueen sisäistä viestintää.

Sari Ahonen

palvelualuejohtaja

Anne Vuorinen

avopalvelujen johtaja
