

1.7.2015

Dnro 3152/3/15

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteri Pirkko Äijälä-Roudasmaa

ENNALTA ILMOITTAMATON TARKASTUSKÄYNTI HOIVAKOTI VILLA PETRIINAAN
Pöytäkirja (ilman liitteitä)

Aika: 10.7.2015

Paikka: Hoivakoti Villa Petriina, Esperi Oy
Härkävehmaankatu 3, 05900 Hyvinkää

Läsnä: Oikeusasiamiehen kansliasta:
Esittelijäneuvos Tapio Räty
Oikeusasiamiehensihteri Pirkko Äijälä-Roudasmaa

Yksiköstä
Sairaanhoidtaja - - -

TARKASTUKSEN TARKOITUS

Tarkastus tehtiin ennalta ilmoittamatta.

Tarkastuksen tarkoituksena oli tutustua Hyvinkään kaupungin ostopalveluna Esperi Oy:ltä hankkiman Hoivakoti Villa Petriinan tarjoaman ympärivuorokautisen hoidon sisältöön ja laatuun.

Tarkastuksella kiinnitettiin huomiota hoidon eräisiin laatutekijöihin sekä asukkaiden kohteluun ja hyvinvointiin. Tarkastuksella arvioitiin myös vanhuksen oikeutta yksityisyyteen, asumisen ja hoidon turvallisuutta ja vanhuksen sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämistä sekä iäkkään henkilön tavanomaiseen elämään kuten esimerkiksi ulkoiluun osallistumista.

Huomiota kiinnitettiin lisäksi vammaisuuteen liittyviin kysymyksiin.

YLEISKUVAUS TARKASTETTAVASTA KOHTEESTA

Hoivakoti Villa Petriina on 11-paikkainen Hyvinkään kaupungin Esperi Oy:ltä ostama tehostetun palveluasumisen yksikkö muistisairaille ja paljon hoivaa vaativille asukkaille.

ASUKKAAT

Toimintayksikössä asui tarkastushetkellä 11 pitkäaikaishoidettavaa vanhusta. Osa vanhuksista oli ns. kahden autettavia, osa asukkaista oli itsenäisesti liikkuvia. Vanhusten keski-ikä oli 85 vuotta. Miehiä hoidettavana oli 3 ja naisia 8.

YKSITYISYYS

Yhdeksällä asukkaalla on oma huone. Kaksi muistisairasta naisasukasta jakoivat huoneen, jossa yksityisyyttä ei ollut pystytty turvaamaan. Huoneet sai sisustaa itse. Toimintayksikön puolesta vanhuksille tarjottiin sairaalasänky ja pöytä. Tarvittaessa toimintayksikkö huolehti muiden välttämättömien huonekalujen hankinnasta. Yhdeksässä yläkerran huoneessa on oma WC ja suihku, jossa päivittäiset pesut voidaan hoitaa. Kahdessa alakerrassa sijaitsevassa huoneessa wc- ja suihku oli alakerran aulatilassa.

HENKILÖKUNTA

Henkilökuntaa toimintayksikössä on 6,5; aamussa 2, illassa 2 ja yöllä 1 työntekijä vuorossa. Työntekijöillä on ollut jonkin verran hengityssairauksia. Suuresta omakotitalosta, jossa yksikkö sijaitti, oli havaittu hometta ja muita sisäilman ongelmia. Nyt käytössä oli ilmanpuhdistinkone, ja talossa oli tehty jonkinlaista remonttia. Tarkastajat pyysivät, että sairaanhoitaja toimittaa terveys-/rakennustarkastajan selvityksen toimenpiteiden riittävydestä.

Sairaanhoitajan mielestä yksikössä oli käytössä riittävästi apuvälineitä, mm. liikuteltava nosturi.

PALVELUT

Terveydenhoito

Terveyskeskuksen nimetty lääkäri käy toimintayksikössä kolmen viikon välein, mutta on tavoitettavissa puhelimitse päivisin. Lääkkeet jaetaan itse ja asukkaat maksavat lääkkeet. Käytössä on jonkin verran mielialalääkkeitä ja harvoin uni- tai nukahtamislääkkeitä.

Fysioterapia / kuntoutus

Fysioterapia järjestetään vain lääkärin läheteellä. Vanhuksilla/omaisilla on mahdollisuus järjestää fysioterapiaa omakustanteisesti.

Suun hygieniä ja terveys

Hampaat harjataan päivittäin, jos asukas suostuu avaamaan suunsa. Pakolla ei suuta avata. Henkilökunta tarkkailee hampaiden kuntoa ja vanhuksille varataan tarvittaessa aika hammashoitoon. Myös vuodepotilaat voidaan hoitaa. Tarvittaessa asukas viedään Helsinkiin hammaskirurgille, jossa tarvittava hampaiden hoito /poisto voidaan tehdä nukutuksessa. Hammashygienistin tarkastus tehdään vuosittain.

Suihku / sauna

Kokokylpy tehdään kerran viikossa pääsääntöisesti toimintayksikön pesuhuoneessa, jonka yhteydessä myös sauna. Päivittäin suoritetaan vaippa-alueen pesut ja kädet ja kasvat. Pesuhuoneeseen mahtuu myös vuodepotilaat.

Ateriat, nesteytys

Ateriat tulevat veteraanitalolta, aamiaisella vanhuksilla on oma yksilöllinen tarjoilurytmi. Vuorokauteen kuuluu vähintään viisi ateriaa ja välipalaa, jolloin seurataan myös vanhusten riittävää nesteiden saantia.

WC-käynnit, vaipat

Vessatukseen kiinnitetty huomiota ja siihen kannustetaan vaikka vaipat ovatkin käytössä. Kaksi asukkaista on vuoteeseen hoidettavia, joten he eivät enää pysty käyttämään wc:tä tuettunakaan. Vaippojen käytössä ei ole rajoituksia ja käytössä on erilaisia yksilölliseen tarpeeseen soveltuvia vaippoja.

Ulkoilu/virkistys

Ulkona olo on kiinnitetty huomiota. Ulkoilu tapahtuu pääasiassa iltapäivisin vuorojen vaihtuessa. Toimintayksikön ulkoterrassille eivät kuitenkaan vuoteeseen hoidettavat vanhukset päässeet. Aidattu piha oli suuri, mutta hoitamaton. Se ei mahdollistanut esteetöntä ulkoilua, mutta valvotut kahvihetket ja pienet kävelyt hoitajan tukemana olivat mahdollisia. Virkistystoiminta rajoittui asukkaiden kunto huomioon ottaen lähinnä laulattamiseen, musiikin kuunteluun, lehtien lukuun ja pelien pelailuun sekä tuolijumppaan. Pieniä retkiä tehtiin myös kaupungille.

Alakerrassa asuvat vanhukset tuotiin yläkerran tiloihin päivän ajaksi, koska alakerran tilat eivät soveltuneet juuri muuhun kuin nukkumiseen. Tarkastushetkellä vanhukset odottelivat kahvia ja katselivat televisiota.

VAMMAISUUS/ESTEETTÖMYYS

Toimintayksikön sisätilat ja piha-alueet eivät olleet esteettömiä. Alakerran kaksi asukasta tuotiin pyörätuolilla hissillä yläkertaan. Yksikössä oli portaita, kynnyksiä, mattoja. Tilat olivat tarkastushetkellä huonosti valaistut. Käytävillä oli runsaasti tukikaiteita. Toimintayksikön pesutila ja sauna ovat esteettömiä, pääsy pesutilaan myös vuodepotilailla. Piha-alueen hoitamattomuus teki sen turvattomaksi liikkuu.

ITSEMÄÄRÄMISOIKEUS JA RAJOITUSTOIMENPITEET

Rajoittavat toimenpiteet tehdään lääkärin arvion perusteella ja niiden keston tarpeellisuutta arvioitiin. Käytössä on nostetut sängynlaidat, haaravyöt, geriatrinen tuoli ja hygieniahaalari. Sairaanhoitaja kertoi, että talossa oli kahdet haaravyöt. Hän ei tiennyt oliko Espero Oy ostanut ne vai olivatko ne jääneet entisiltä asukkailta.

HOITOSUUNNITELMAT

Hoitosuunnitelma laaditaan aina asukkaan muuttaessa hoivakotiin yhdessä omaisten ja kaupungin sosiaalitoimen edustajan kanssa. Hoitosuunnitelmat päivitetään 6 kuukauden välein. Omahoitaja vastaa suunnitelman päivittämisestä.

SAATTOHOITO

Hyvinkään kaupungilla on saattohoito-ohjeet, joita myös ostopalveluyksiköissä noudatetaan. Saattohoitotilanteessa ei ole mahdollista lisätä toimintayksikön resursseja. Omaisilla on mahdollisuus osallistua ja olla läsnä ympärivuorokauden saattohoidossa. Kivunhoidosta huolehtii saattohoidon aikana ympärivuorokautisesti Hyvinkään kaupungin tehostettu kotisairaanhoito (Tehko). Sairaanhoitaja kertoi, että kahden hengen huoneessa asuvien vanhusten saattohoito järjestettäisiin tarvittaessa yksityisyyttä kunnioittaen. Tällöin toinen asukas muuttaisi huoneesta toisen vanhuksen yksiöön saattohoidon ajaksi.

PALOTURVALLISUUS

- - - palotarkastuspöytäkirja. Kiinteistön omistaja on ilmoittanut paloinsinöörille, että puutteet 9.6.2014 tehdyssä palotarkastuksessa on korjattu. Poistumisturvallisuus selvitys arvioidaan loppuvuonna 2015.

MUUT KESKUSTELUT JA HAVAINNOT

Keskusteluissa ilmeni, että Esperin Hyvinkäällä toimivissa toimintayksikössä oli välillä tyhjiä asukaspaiikkoja, vaikka Hyvinkäällä oli hoitopaikkaa jonottavia vanhuksia. Vanhukset joutuivat odottamaan ympärivuorokautista asumispalvelua joko kotona tai sairaalassa.

Tarkastajat kiinnittivät huomiota yksikön hoitamattomaan vaikutelmaan. Piha-alueet eivät nykyisessä kunnossaan sovellu juuri muuhun ulkoiluun kuin kesäiseen kahviteluun.

Sairaanhoitaja lupasi toimittaa yksikön omavalvontasuunnitelman.

TOIMENPITEET

Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin on kiinnittänyt huomiota seuraaviin asioihin

- Villa Petriinan omavalvontasuunnitelma antaa huomattavasti aktiivisemmän vaikutelman vanhusten viriketoiminnasta ja ulkoilumahdollisuuksista kuin miltä se tarkastushavaintojen perusteella tosiasiallisesti vaikutti. Vanhusten ulkoilumahdollisuuksia tulee parantaa kaikkina vuodenaikoina.
- Alakerran huoneet eivät vaikuttaneet asianmukaisilta pitkäaikaiseen asumiseen, koska siellä asuvilla ei ole mahdollisuutta siirtyä vapaasti yhteistiloista omaan huoneeseen kuten yläkerran asukkailla.
- Ympärivuorokautista asumispalveluja tarjoavien hoivapaikkojen tulee olla sisäilmaltaan sellaisia, että ne eivät vaaranna asukkaiden ja henkilökunnan terveyttä. Sisäilman puhtauteen ja ilmanvaihdon tehokkuuteen tulee kiinnittää jatkuvasti riittävää huomiota.
- Apulaisoikeusasiamies piti epäkohtana myös sitä, että saattohoitajaksojen ajaksi ei ole saatavilla tarvittaessa ylimääräisiä hoitajia. Näin pienessä yksikössä tämä tarkoittaa sitä, että aamussa ja illassa on yksi hoitaja 10 vanhusta varten, jos saattohoitopotilas tarvitsee paljon toisen hoitajan tukea.
- Apulaisoikeusasiamies on ottanut omana aloitteena tutkittavaksi sen, miten ympärivuorokautiseen asumispalveluun pääsy on turvattu Hyvinkään kaupungissa.

Tarkastus ei antanut muutoin aihetta apulaisoikeusasiamiehen toimenpiteisiin. Tämä pöytäkirja lähetetään tiedoksi Esperin Oy:n Hoivakoti Villa Petriinaan, Hyvinkään vanhuspalveluyksikköön ja aluehallintovirastolle.

Pöytäkirjan vakuudeksi

Pirkko Äijälä-Roudasmaa
oikeusasiamiehensihteeri



7.10.2015

Kaupungin selvitys Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehelle

Eduskunnan Apulaisoikeusasiamiehen tarkastuspöytäkirja

Eduskunnan Apulaisoikeusasiamies teki 10.7.2015 tarkastuskäynnin Esperin Care Oy:n Hoivakoti Villa Petriinaan. Apulaisoikeusasiamies lähetti kaupungille tiedoksi tarkastuskäynnin tarkastuspöytäkirjan ja pyytää Hyvinkään kaupunkia ilmoittamaan, mihin toimenpiteisiin Apulaisoikeusasiamiehen tarkastushavainnot ovat johtaneet. Apulaisoikeusasiamies kiinnitti tarkastuksessa huomiota vanhusten viriketoiminnan ja ulkoilun riittävyteen, Villa Petriinan alakerran huoneiden soveltuvuuteen asiakkaille, sisäilman laatuun sekä hoitohenkilökunnan lisäämisen tilapäisesti saattohoitotilanteissa.

Kaupungin selvitys toimenpiteistä

Asumispalvelun hankinta yksityisiltä palveluntuottajilta ja palveluntuottajien valvonta

Kaupunki kilpailutti vanhusten ympärivuorokautiset asumispalvelut syksyllä 2014 ja ostaa kilpailutuksessa palveluntuottajaksi hyväksytyiltä yksityisiltä palveluntuottajilta ympärivuorokautista asumispalvelua vanhuksille. Kysymyksessä on puitejärjestely ja uusi sopimuskausi alkoi 1.1.2015. Asumispalvelupaikkoja ostetaan hankintapäätöksen mukaisessa etusijajärjestyksessä huomioiden asiakkaiden yksilölliset palvelutarpeet. Palveluntuottajat laitettiin tarjousvertailussa hankintapäätöksen mukaiseen etusijajärjestykseen heidän hinnasta ja laadusta saamiensa yhteispisteiden perusteella (maksimi yhteispisteet 100; hinnan maksimipisteet 70 ja laadun maksimipisteet 30). Esperin Care Oy:n Villa Petriina tuli kilpailutuksessa hyväksytyksi palveluntuottajaksi. Palveluntuottajien etusijajärjestyksessä Villa Petriina ei ole kärkisijoilla ja näin ollen Villa Petriina ei ole ensisijainen vaihtoehto, kun kaupunki ostaa asiakkaille asumispalvelupaikkoja yksityisiltä palveluntuottajilta.

Ostopalvelusopimuksessa (sopimuksen liitteet 1A-1C ovat tämän selvityksen liitteenä) on määritelty ostettavan asumispalvelun vähimmäisvaatimukset, joita tehtäessä on huomioitu lainsäädännön ja valtakunnallisten suositusten asettamat vaatimukset palvelulle. Kaupunki valvoo ostamansa palvelun laatua vähintään kerran vuodessa asumispalveluyksikköön tehtävillä ohjaus- ja valvontakäynneillä, käsittelemällä asiakaspalautteita ja tekemällä asiakastyytyväisyyskyselyn kahden vuoden välein. Asiakastyytyväisyyskysely tehtiin viimeksi syksyllä 2013. Ostettujen asumispalveluiden valvontasuunnitelman päivitys on meneillään ja tarkoituksena on jatkossa tehostaa valvontaa siten, että palvelun olennaisten laatutekijöiden kuten henkilöstömitoituksen, asiakkaiden ulkoilun ja viriketoiminnan sekä hoito- ja palvelusuunnitelmien päivityksen toteutumista seurataan vähintään kolme kertaa vuodessa tehtävällä kirjallisella kyselyllä.

Kaupunki teki edellisen ohjaus- ja valvontakäynnin Villa Petriinaan 24.11.2014. Käynnillä ei tullut esiin sellaisia epäkohtia, että seuraava ohjaus- ja valvontakäynti olisi tullut järjestää aikaisemmin kuin syksyllä 2015. Kaupungille ei ole tullut asiakaspalautteita Villa Petriinasta vuoden 2015 aikana. Esperin toteuttaa vuosittain oman asiakastyytyväisyyskyselynsä ja toimittaa yhteenvedon tiedoksi kaupungille. Esperin vuonna 2015 asiakkaille ja omaisille tekemän asiakastyytyväisyyskyselyn yhteenvedon perusteella asiakkaat ja omaiset olivat tyytyväisiä palveluun ja hoitoon kokonaisuutena. Ulkoilun riittävyys ja viriketoiminnan laatu olivat vastaajien mielestä onnistuneet huonosti. Muilta osin palvelun koettiin onnistuneen hyvin.



7.10.2015

Asukkaiden viriketoiminta ja ulkoilu

Ostopalvelusopimuksessa kaupunki on edellyttänyt, että asukkailla on mahdollisuus päivittäiseen ulkoiluun ja että viriketoimintaa järjestetään vähintään arkipäivittäin. Yksiköllä pitää olla viriketoimintaa ohjaava virikesuunnitelma. Kaupunki edellyttää, että asukkaiden ulkoilun ja viriketoiminnan toteutuminen dokumentoidaan, jotta kaupunki voi seurata niiden toteutumista.

Apulaisoikeusasiamiehen tarkastuskäynnillä tekemien huomioiden perusteella kaupunki seuraa tiivistetysti asukkaiden ulkoilun ja viriketoiminnan toteutumista Villa Petriinassa ja huolehtii yhteistyössä Esperin kanssa, että asukkaille järjestetään monipuolista viriketoimintaa ja asukkaat pääsevät ulkoilemaan Villa Petriinassa toiveidensa mukaisesti. Vuodepotilaiden ulkoilun toteuttaminen on haasteellista, koska ulkoterasseille ei pääse vuoteella. Kaupunki ottaa Villa Petriinan kanssa esille pihan hoitamattomuuden ja tämän parantamisen.

Yksikön esteettömyys ja alakerran huoneet

Kaupunki on tietoinen Villa Petriinan esteettömyyteen liittyvistä haasteista. Kaupunki on nähnyt yksikön hyvänä puolena sen kodinomaisuuden. Alakerran huoneissa asuvat asiakkaat ja kahden hengen huoneissa asuvat asiakkaat sijoitettiin aikanaan Villa Petriinaan, koska muussa tapauksessa asiakkaat olisivat joutuneet muuttamaan asumispalveluun Hyvinkään ulkopuolelle.

Apulaisoikeusasiamiehen huomioiden perusteella kaupunki tarjoaa alakerran huoneessa asuville asukkaille mahdollisuutta siirtyä Hyvinkäälle lokakuussa 2015 valmistuneeseen uuteen Hoivakotiin (kilpailutuksessa hyväksytty palveluntuottaja, joka sijoittuu etusijajärjestyksessä ensimmäiseksi), jossa asukkailla on mahdollisuus siirtyä vapaasti yhteisistä tiloista omaan huoneeseen. Kaupunki tarjoaa myös kahden hengen huoneessa asuville asukkaille mahdollisuutta siirtyä uuteen yksikköön, jossa on mahdollista saada oma huone.

Hoitohenkilökunnan lisäys saattohoitotilanteissa

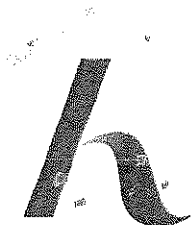
Ostopalvelusopimuksessa on edellytetty, että saattohoitotilanteissa yksiköissä voidaan tilapäisesti lisätä hoitotyön resursseja hyvän hoidon varmistamiseksi. Apulaisoikeusasiamiehen huomioiden perusteella kaupunki huolehtii yhteistyössä Esperin kanssa, että hoitotyön resurssien lisääminen saattohoitotilanteissa toteutuu.

Sisäilma-asiat

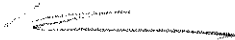
Kaupunki on pyytänyt 2.10.2015 Esperiltä tiedoksi Villa Petriinan sisäilmaa koskeva raportit. Kaupunki käy raportit läpi ja seuraa yhteistyössä Esperin kanssa, että raporteissa edellytetyt toimenpiteet on toteutettu ja sisäilman tilannetta seurataan raporteissa edellytettävällä tavalla.

Apulaisoikeusasiamiehen tarkastuspöytäkirjan käsittely Villa Petriinan kanssa

Kaupunki on ollut yhteydessä Esperin Villa Petriinan yksikön päällikköön ja tarkoituksena on sopia loka-marraskuulle 2015 ohjaus- ja valvontakäynti, jolla käydään läpi Apulaisoikeusasiamiehen tarkastuspöytäkirjassa esitetyt huomiot ja sovitaan toimenpiteistä, joilla todetut epäkohdat saatetaan kuntoon.



7.10.2015



Pirjo Laitinen-Parkkonen
Sosiaali- ja terveystoimen johtaja

Jakelu
Eduskunnan Apulaisoikeusasiamies

Liitteet: Vanhusten tehostetun asumispalvelun hankintasopimuksen liitteet 1A-1C palvelun vähimmäisvaatimuksista