

28.1.2020

EOAK/3351/2018

Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Minna Verronen

ATTENDO, VALKAMAHOVIN PALVELUKOTI

Pöytäkirja

Aika: Attendo Oy:n palvelukoti Valkamahovi
Vartioharjuntie 3 A, Helsinki

Paikka: 4.7.2018 klo 8.45–12.15

Läsnä: Oikeusasiamiehen kansliasta:
Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Minna Verronen
Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Juha-Pekka Konttinen

Valkamahovin palvelukodista:
Sairaanhoitaja - - -
Sairaanhoitaja - - -

1 TARKASTUKSEN TOIMITTAMISESTA

Tarkastus tehtiin ennalta ilmoittamatta.

Tarkastuksen aluksi selvitettiin oikeusasiamiehen uusien erityistehtävien vaikutuksia tarkastustoimintaan.

Eduskunnan oikeusasiamies on nimetty YK:n kidutuksen ja muun julman, epäinhimillisen tai halventavan kohtelun tai rangaistuksen vastaisen yleissopimuksen valinnaisen pöytäkirjan (OP-CAT) tarkoittamaksi kansalliseksi valvontaelimeksi. Tässä tehtävässä oikeusasiamies tekee tarkastuksia paikkoihin, joissa pidetään vapautensa menettäneitä henkilöitä, kuten esimerkiksi erilaisiin laitoksiin, hoitopaikkoihin tai asumisyksiköihin. Tarkastukset voivat olla ennalta ilmoitettavia tai ennalta ilmoittamattomia ja niitä voidaan tehdä viikonpäivästä ja vuorokauden ajasta riippumatta.

Tarkastuksen toimittamiseksi oikeusasiamiehellä ja hänen määräämällään eduskunnan oikeusasiamiehen kanslian virkamiehellä on oikeus päästä toimipaikan kaikkiin tiloihin ja tietojärjestelmiin sekä oikeus keskustella luottamuksellisesti vapautensa menettäneiden henkilöiden ja toimipaikan henkilökunnan sekä muiden sellaisten henkilöiden kanssa, jotka voivat antaa tarkastuksen kannalta merkityksellisiä tietoja. Kansallisen valvontaelimen tehtäviä hoitaessaan oikeusasiamiehellä ja kanslian virkamiehellä on oikeus salassapitosäännösten estämättä saada viranomaisilta ja toimipaikkojen ylläpitäjiltä tehtävän hoitamiseksi tarpeelliset tiedot. Tarkastukselle kutsutulla asiantuntijalla on samat toimivaltuudet (Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 11 b §, 11 c § ja 11 g).

YK:n vammaissopimuksen ratifioinnin myötä (10.6.2016) eduskunnan oikeusasiamiehestä on tullut osa yleissopimuksen 33 artiklan 2 kohdan mukaista rakennetta, jonka tehtävänä on edistää, suojella ja seurata vammaisten henkilöiden oikeuksien toteutumista. Tämän vuoksi oikeusasiamies kiinnittää tarkastuksilla erityisesti huomiota vammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeuden toteutumiseen, rajoitustoimenpiteiden käyttöön, osallistumisen mahdollisuuksiin sekä toimitilojen esteettömyyteen ja saavutettavuuteen liittyviin seikkoihin.

Oikeusasiamiehen kanslian erityisenä tarkastusteemana vuonna 2018 oli ”oikeus yksityisyyteen”. Tämän vuoksi vammaisten henkilöiden asumisyksiköiden tarkastuksilla kiinnitettiin erityisesti huomiota siihen, millä tavalla asukkaiden yksityisyyden suoja toteutuu palveluasumisessa.

Tarkastusmääräys jätettiin sairaanhoitaja - - -.

2 SAATU SELVITYS JA ASIAKIRJA-AINEISTO

Tarkastuskäynnin aikana pyydettiin seuraavat asiakirjat:

- omavalvontasuunnitelma
- 6 asiakkaan hoito- ja kuntoutusuunnitelma ja päivittäiskirjaukset kahden viikon ajalta
- poikkeamien raportointi kesäkuun ajalta 2018.

Palvelukodin johtaja - - - toimitti 30.10.2019 selvityksen lääkkeiden jaossa tapahtuneista poikkeamista.

Tarkastuksen jälkeen havainnot esiteltiin oikeusasiamies Petri Jääskeläiselle. Oikeusasiamiehen kannanotot ja suositukset ilmenevät tästä pöytäkirjasta.

3 TARKASTUKSEN KOHDE

Valkamahovin palvelukoti on aloittanut toimintansa Itä-Helsingin Vartioharjussa syyskuussa 2014. Palvelukoti tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista alle 65-vuotiaille fyysisesti ja/tai psyykkisesti toimintarajoitteisille henkilöille. Palvelukodin nettisivuilla on todettu, että palvelukoti tarjoaa monisairaille mahdollisuuden aktiiviseen elämiseen esteettömässä, kodinomaisessa ja turvallisessa ympäristössä.

Palvelukodin toimintaa ohjaavat arvot ovat osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen.

4 HAVAINNOT JA KANNANOTOT

4.1 Tarkastuskäynnin aikana käydyt keskustelut

Tarkastuskäynnin aluksi Valkamahovin kaksi sairaanhoitajaa kertoi palvelukodin toiminnasta, tiloista, asukkaista ja henkilökunnasta. Keskustelussa käytiin läpi myös edellä pöytäkirjan kohdassa 1 mainittuja asioita.

Tarkastajat keskustelivat luottamuksellisesti palvelukodin henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa.

4.2 Palvelukodin tilat ja ympäristö

Palvelukodin piha on tasamaata. Kutsuliikenteen bussipysäkki on rakennuksen edessä olevalla kadulla. Pysäköintialueella on inva-pysäköintipaikka.

Palvelukodin takapihalla on yksi suuri ryhmäkotipiha ja pihapiiri on kokonaisuudessaan kodikas ja turvallinen, koska parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Pihassa on keinu, penkkejä ja istutuksia. Pihalla voi myös esimerkiksi grillata. Liikkuminen on esteetöntä, koska piha-alueella pystyi liikuntaesteinen henkilö liikkumaan.

Yksikön ulko-ovi avautuu painikkeella sähköisesti ja kauko-ohjaimella. Yksikkö toimii kaksikerroksisessa rakennuksessa. Yksikössä on 3 ryhmäkotia (nimeltään Poiju, Uisko ja Kummeli), joista 2 ryhmäkodin ulko-ovi aulaan on lukossa. Tarkastuksella käytiin palvelukodin kaikissa ryhmäkodeissa.

Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat sekä avokeittiö. Ryhmäkodeissa on oma terassi/parveke. Palvelukodissa on yhteinen saunaosasto ja harrastetila.

Palvelukodissa on yhteensä 45 asukashuonetta. Huoneet ovat kooltaan 21,5 – 25 m². Asukashuoneessa on valmiina varustuksena sänky, patja, lukollinen kaapisto ja yöpöytä. Asukashuoneissa ja saniteettitiloissa asiakkaan avustaminen kahden hoitajan avun turvin on mahdollista.

Tarkastetut tilat olivat uusia ja kalusteet näyttivät olevan kunnossa. Tilojen ja piha-alueen viihtyisyyteen ja kodinomaisuuteen oli panostettu. Takapihan terassilla oli esimerkiksi korotettuja kasvatuslaatikoita, mikä mahdollistaa pyörätuolissa istuvalle yrttien hoitamisen ja kasvattamisen.

Esteettömyys

Tilasuunnittelussa oli kiinnitetty huomiota siihen, että kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi ja että oviaukot ovat riittävän leveitä, jotta kulkeminen tilasta tilaan onnistuu apuvälineitä käyttäen.

Lisäksi tiloja suunnitellessa oli kiinnitetty erityistä huomiota äänieristykseen ja mahdollisuuden ehkäistä kaikua ja melua sisustustekstiileillä. Valaistus toteutettiin ”epäsuorasti” ja se oli väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa.

Yksityisyys

Asiakkaiden yksityisyyden näkökulmasta tilaratkaisut koettiin hyväksi. Tarkastuksella ei tullut esille käytäntöjä, jotka olisivat haitanneet yksityisyyden suojan toteutumista.

4.3 Asiakkaat

Tarkastushetkellä jokaisessa ryhmäkodin asunnossa oli asukas. Monet asiakkaat olivat pääkaupunkiseudulta (Helsinki, Espoo ja Vantaa). Asiakkaina oli myös ruotsia ja venäjää äidinkielenään puhuvia. Palvelukoti on päihtetön. Asukkaat voivat käydä tupakalla sekä etu- että takapihalla yksin tai avustettuna. Yksikössä on hiljaisuus kello 22–07 välisenä aikana.

Joillakin asiakkailla on sijoittajakunnan järjestämiä henkilökohtaisia avustajia ja/tai edunvalvoja taloudellisia asioita varten.

Asukaskokoukset (tupakokoukset) pidetään kerran kuukaudessa, jossa käsitellään mm. toiveita viriketoiminnasta.

Yksikössä on käytössä hoitajakutsujärjestelmä (asukkaalla on hälytysranneke, josta lähtee kutsu hoitajille). Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnillä hälyttäneen asukkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmään, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Jokaiselle asiakkaalle tehdään yhteistyössä asukkaan kanssa yksilöllinen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja kuntoutussuunnitelma huomioiden asiakkaan voimavarat, lähtökohta ja tavoitteet. Myös asiakkaan elämän eri vaiheet, tottumukset, tavat, kulttuuri, kokemukset, aikaisemmat/nykyiset harrastukset ym. kartoitetaan. Tältä pohjalta suunnitellaan toimintakykyä edistävää/ylläpitävää hoito- ja palvelutapa.

Erityisesti omahoitajan vastuulla on tarkkailla hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjattujen toimintakykyä ylläpitävien ja/tai kuntouttavien tavoitteiden toteutumista toimintakykymittareita apuna käyttäen.

Omavalvontasuunnitelman (päivitetty 1.10.2019) mukaan hoidon ja palvelun tarve kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan 1 kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamista yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Päivittäminen tehdään puolen vuoden välein sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muutoksissa. Yksikön henkilökunta perehtyy kaikkien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ne ovat henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa.

Palautteen antaminen

Palvelukodin aulassa oli palautelaatikko, mutta keskustelussa todettiin, että asiakkaat antavat myös yleensä suoraa palautetta kokemistaan epäkohdista henkilökunnalle tai he voivat antaa palautetta postitse/sähköpostitse. Myös omaisten/läheisten illoissa voi antaa palautetta ja kehittämisideoita.

Valkamahovin omavalvontasuunnitelmassa (1.10.2019) todetaan, että käytössä on www-sivujen palautekanava. Lisäksi asiakastytyväisyyskyselyt tehdään kerran vuodessa.

Oikeusasiamies piti hyvänä, että palautteen antaminen on mahdollista monella tapaa.

4.4 Itsemääräämisoikeuden edistäminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttö

Tarkastuksella kerrottiin, että asiakkaan itsemääräämisoikeus on yksi toiminnan perusteista. Yksikössä ei kerrottu olevan käytössä varsinaisia rajoitustoimenpiteitä, mutta sängyn laitoja voidaan tarvittaessa turvallisuussyistä käyttää. Tähän saadaan usein asiakkaan suostumus.

Tarkastushetkellä voimassa olleen omavalvontasuunnitelman mukaan ”perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä ei lähtökohtaisesti tarvita. Mikäli asiakkaan oman tai muiden henkilöiden turvallisuuden takaamiseksi tarvitaan rajoittamista, sen tulee olla perusteltua ja siihen tulee olla lääkärin määräämisen lupa. Rajoitteen tulee olla lievin mahdollinen keino, jos siihen päädytään. Rajoitteiden käytöstä annettua lääkärin määräystä ja tarpeellisuutta arvioidaan jatkuvasti ja se puretaan heti, kun on mahdollista. Valkamahovissa laitalupa on ainoa rajoittamistoimenpide”.



Tarkastuksella havaittiin, että yläkerran ryhmäkodin ovi oli auki, mutta alakerrassa sijaitsevien ryhmäkotien ovet aulaan olivat lukossa, joten niiden asukkaiden, jotka eivät päässeet ulos yksiköstä pyydettyä tai omalla avaimella, perusoikeutta henkilökohtaiseen vapauteen (itsemääräämisoikeuteen) rajoitettiin. Silloin kun asukasta kielletään tai estetään poistumasta hänelle määrätystä rajatusta olinpaikasta, kysymyksessä on Euroopan ihmisoikeussopimuksessa tarkoitettu vapaudenmenetyks. Perustuslain 7 §:n mukaan jokaisella on oikeus henkilökohtaiseen vapauteen eikä vapautta saa riistää ilman laissa säädettyä perustetta.

Omavalvontasuunnitelman (1.10.2019) mukaan Valkamahovissa on rajoittamistoimenpiteisiin aina lääkärin määräaikainen määräys ja rajoittamisen tarvetta seurataan ja arvioidaan säännöllisesti.

Henkilökohtainen vapaus on luonteeltaan yleisperusoikeus, joka suojaa ihmisen fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeutta (HE 309/1993 vp). Oikeusasiamies on laillisuusvalvonnan ratkaisukäytännössä korostanut, että henkilön perusoikeuksia voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun rajoituksen käyttö perustuu lakiin.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa ei ole yleistä rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksiä koskevaa lainsäädäntöä (lainsäädäntöä valmistellaan sosiaali- ja terveysministeriössä), vaikka käytännössä sosiaalihuollon hoitoa, hoivaa ja huolenpitoa antavissa toimintayksiköissä voidaan joutua turvautumaan joko asiakkaan oman terveyden tai turvallisuuden taikka toisen henkilön terveyden tai turvallisuuden takaamiseksi asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittaviin toimenpiteisiin. Lähtökohtaisesti rajoitusten käyttäminen ei ole sallittua kuin tilanteissa, joissa rikoslain hätävarjelua tai pakkotilaa koskevat säännökset tulevat sovellettavaksi (rikoslain 4 luvun 4 ja 5 §:t).

Oikeusasiamiehen laillisuusvalvonnassa on korostettu, että rajoitustoimia koskevan lakiperustan puuttuessa, lähtökohtana tulee olla henkilön tilanteen ratkaiseminen muilla keinoilla kuin rajoitustoimenpiteillä. Tällaisia keinoja ovat esimerkiksi yksilöllinen palvelusuunnittelu, ennaltaehkäisevät menettelyt ja kehittämistyö sekä yksittäistapauksessa tehtävät kohtuulliset mukautukset. Ensisijaisesti tavoitteena tulee aina olla asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen. Mikäli henkilön henkilökohtaiseen vapauteen tai itsemääräämisoikeuteen joudutaan kohdistamaan rajoituksia, on aina varmistuttava siitä, ettei muita vähemmän rajoittavia keinoja ole käytettävissä. Rajoittaa ei saa enempää eikä pidempää aikaa kuin on välttämätöntä. Oikeusasiamies on myös pitänyt tärkeänä, että rajoitustoimenpiteiden käyttöä seurataan. Rajoitustoimenpiteiden käytön lainmukaisuus tulisi arvioida viime kädessä tuomioistuimessa. Jos rajoitustoimenpiteiden käyttö ei perustu lakiin, tämä oikeus ei käytännössä toteudu.

4.5 Palveluista

Lääkäripalvelut

Helsingin kaupunki oli kilpailuttanut lääkäripalvelut keväällä 2018 ja kilpailuttamisen jälkeen lääkäri käy palvelukodissa kerran kahdessa kuukaudessa (aiemmin kävi useammin). Hätätilassa asiakas voidaan viedä Malmin sairaalan poliklinikalle. Yleisesti palvelukodissa pidettiin huononuksena lääkärin käyntivälien pidentymistä.

Uusitusta omavalvontasuunnitelmasta (1.10.2019) ilmenee, että lääkäri käy Valkamahovissa joka toinen viikko ja häneen saa tarvittaessa yhteyden puhelimitse virka-aikana.

Lääkehuolto ja poikkeamien kirjaus

Palvelukodin henkilökuntaa on ohjeistettu raportoimaan ”vaara- tai läheltä piti” -tilanteista. Tätä varten on olemassa poikkeamalomake. Raportointi tehdään kirjallisesti ja suullisesti esimiehelle. Myös työyhteisön yhteisissä palaverissa keskustellaan mahdollisista toiminnan epäkohdista ja niiden riskeistä.

Havaintona kesäkuun 2018 poikkeamalomakkeista oli, että lääkepoikkeamia oli tapahtunut 13 kertaa. Useassa tapahtumassa oli ollut kyse siitä, että asiakas oli saanut iltalääkkeet aamulla ja illalla aamulääkkeet. Lomakkeissa oli kohdassa ”Miten jatkossa voidaan ennaltaehkäistä” todettu: Kiinnitetään huomiota dosetista jakeluun, aamu/ilta lokerikot menevät helposti sekaisin.

Tarkastuksen jälkeen palvelukodin johtaja - - - ilmoitti 30.10.2019, että palvelukodissa muuttui tarkastuksen aikoihin lääkkeiden jako itse jaetuista doseteista apteekin annosjakeludosetteihin. Annosjakeludosetit ovat pahvisia kertakäyttödosomeja. Jaossa tapahtui virheitä, kun hoitaja aloitti dosetin vahingossa väärästä päästä eli aloitti dosetin iltalääkkeestä aamulääkkeen sijaan.

Palvelukodin johtajan selvityksen mukaan sairaanhoitaja opastaa lääkehoidon perehdytyksen yhteydessä dosetin käytön. Lääkkeitä saa antaa ainoastaan lääkejakokoulutuksen (LOVe-ten-tin) ja lääkenäytön suorittanut lähihoitaja tai sairaanhoitaja. Poikkeamista tehdään kirjallinen poikkeama-ilmoitus, joka käsitellään yhdessä ja mietitään miksi poikkeama on tapahtunut ja miten voitaisiin välttää, että se ei tapahtuisi uudelleen. Selvityksen antohetkellä ei ole ollut lää-kepoikkeamia.

Oikeusasiamies piti palvelukodin toimenpiteitä lääkehoidon poikkeamien vähentämiseksi tar-peellisena.

Ruokailu

Tarkastushetkellä voimassa olleen omavalvontasuunnitelman mukaan ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosituksen mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Paikallisen henkilökunnan tukena on Attendon oma ruokapalvelupäällikkö, joka seuraa, valvoo ja kehittää ateriapalveluita yhteistyössä yksikön kanssa. Hoito- ja palvelu-suunnitelmaa varten selvitetään asiakasta koskevat ruokailuun liittyvät asiat, mm. erityisruoka-valiot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Ruokalistat tehdään monipuolisiksi ja terveelli-siksi, asiakkaita kuunnellaan suunnitteluvaiheessa ja heiltä kerätään säännöllisesti palautetta.

Tarkastuksen jälkeen uusitusta omavalvontasuunnitelmasta ilmenee, että asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h.

4.6 Omavalvontasuunnitelman esillepano

Palvelukodin omavalvontasuunnitelman (1.10.2019) mukaan omavalvontasuunnitelma on toi-sen kerroksen toimistossa, josta se on tarvittaessa saatavilla.

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä. Laissa ei ole tarkempia määräyksiä siitä, miten laajasti julkinen nähtävänä pitäminen on toteu-tettava.

Valvira on linjannut vähimmäisvaatimukseksi sen, että omavalvontasuunnitelma on toimintayk-sikössä esillä siten, että asiakkaat ja muut asiasta kiinnostuneet voivat perehtyä siihen niin, ettei sitä tarvitse erikseen pyytää.

Oikeusasiamies suosittaa, että palvelukoti laittaa omavalvontasuunnitelman sellaiseen paik-kaan (esimerkiksi alakerran aulaan), jossa se on kaikkien nähtävillä ja saatavilla toimistoa hel-pommin.

Oikeusasiamies piti hyvänä, että Valkamahovin palvelukodin omavalvontasuunnitelma löytyi palveluntuottajan kotisivuilta.

4.7 Henkilökunta

Tarkastuksella saadun tiedon mukaan palvelukodissa työskentelee keskimäärin aamuisin jokai- sessa yksikössä 3 hoitotyöntekijää, iltaisin 2 hoitotyöntekijää ja yöllä koko talossa on kaksi hoi- totyöntekijää. Työntekijöistä osa on miehiä. Hoitotyöntekijöinä on ruotsia ja venäjää osaavia henkilöitä.

Palvelukodin aloitettua toimintansa oli aluksi henkilökunnan vaihtuvuutta, mutta viimeisen vuoden aikana vaihtuvuutta on ollut vähemmän. Vakituudessa työsuhhteessa oli tarkastushetkellä noin 80 %:ia henkilökunnasta.

Henkilökunnalla on saadun tiedon mukaan mahdollisuus päivittää osaamistaan ja osallistua halutessaan täydennyskoulutuksiin. Todettiin kuitenkin, että täydennyskoulutusta voisi olla enemmänkin. Tarkastusta edeltävänä päivänä oli järjestetty koulutus kirjaamisesta, jossa korostettiin, että kirjauksia ei tule tehdä lyijykynällä.

Kerrottiin, että edellisenä syksynä palvelukodissa oli järjestetty työnohjausta. Yksikön työntekijöiden välillä todettiin olevan hyvä ilmapiiri ja työntekijät tukevat toisiaan.

Tarkastuksella kuultiin, että palvelukotiin oli suunnitteilla palkata laatuvaastaava, jonka tehtävänä olisi kuntouttava hoitotyö asiakkaiden arjessa. Valkamahovin nettisivuilta ilmeni (10.1.2020), että palvelukodissa työskentelee palvelukodin laatuvaastaava.

5. TOIMENPITEET

Tarkastuksen havainnot ja tarkastuspöytäkirjassa todettu esiteltiin oikeusasiamies Petri Jääskeläiselle.

Oikeusasiamies kiinnitti palvelukoti Valkamahovin huomiota edellä kohdassa 4.4 itsemääräämisoikeuden edistämisestä ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä sanottuun.

Oikeusasiamies suosittaa, että palvelukoti laittaa omavalvontasuunnitelman sellaiseen paikkaan (esimerkiksi alakerran aulaan), jossa se on kaikkien nähtävillä ja saatavilla.

Tarkastuspöytäkirja lähetetään edellä ilmenevässä tarkoituksessa palvelukoti Valkamahoville. Pöytäkirja toimitetaan tiedoksi myös Attendo Oy:lle ja Etelä-Suomen aluehallintovirastoon.

Pöytäkirjan vakuudeksi

Minna Verronen
esittelijäneuvos