

16.6.2014

Dnro 522/2/14

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Pirkko Äijälä-Roudasmaa

PÄÄTÖS OMANA ALOITTEENA OTETUSSA VANHUSTEN HUOLLON JÄRJESTÄMISEEN LIITTYVÄSSÄ ASIASSA

Määräyksestäni (apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin) tehtiin 20.11.2013 kahteen Kouvolassa sijaitsevaan Kouvolan kaupungin ostopalveluna hankkimaan tehostettua asumispalvelua muistisairaille ikääntyneille henkilöille tarjoavaan hoivakotiin ennalta ilmoittamattomat tarkastukset. Tarkastukset tehtiin Dementiakoti Sinisiipeen ja Ehtookartanon Dementiaryhmäkotiin.

Tarkoitukseni oli arvioida Kouvolan kaupungin ostopalveluna hankkiman, erityisesti muistisairaille vanhuksille järjestämän pitkäaikaishoidon sisältöä ja sen laatua. Tarkastuksilla kiinnitettiin erityistä huomiota vanhusten mahdollisuuksiin ulkoilla. Tarkastuksilla pyrittiin arvioimaan myös sitä, millä tavoin kodinomaisuus hoivayksiköissä oli toteutettu. Tarkastuksilla kiinnitettiin huomiota lisäksi siihen, millä tavoin yksiköissä asuvien vanhusten lääkäri- ja fysioterapiapalveluja on järjestetty sekä millä tavoin saattohoitoa yksiköissä järjestettiin.

Olen tarkastuspöytäkirjoissa esittänyt havaintojani epäkohdista tai muista selvittämistä vaativista asioista Kouvolan ikäihmisten lautakunnalle. Olen myös todennut, mitkä asiat on mielestäni hoidettu hyvin tai ainakin asianmukaisella tavalla.

Kouvolan ikäihmisten lautakunta on antanut minulle pyynnöstäni selvityksen 28.4.2014, jossa se on ottanut kantaa tarkastuspöytäkirjoissa esittämiini havaintoihin epäkohdista ja muista selvittämistä vaativista asioista.

Kouvolan kaupungin yksityisen ikäihmisten palveluntuotannon kilpailutus ja toiminnan valvonta

Saamani selvityksen mukaan Kouvolan kaupunki on keväällä 2011 kilpailuttanut yksityisen ikääntyneiden henkilöiden tehostetun palveluasumisen tuotannon ja tehnyt puitesopimukset ko. palvelujen ostosta ajalle 2012–2015 sekä sopinut mahdollisuudesta jatkaa sopimusta vuosi kerrallaan enintään vuosiksi 2016 ja 2017 (Pela 15.6.2011 §59). Kilpailutuksessa saatujen tarjousten vertailu suoritettiin yksikkökohtaisesti seuraavien arviointiperusteiden mukaan: asumispalvelun kuukausihinta 50 %, vuokran ja aterioiden kuukausihinta 30 %, hoito, hoiva ja kuntoutus 10 %, henkilöstö 7 % ja toimitilat 3 %. Kilpailutuksen pohjalla olleeseen tehostetun palveluasumisen palvelunkuvaukseen sisällytettiin tietyt palvelun laatua ohjaavat vaatimukset, esim. kuntouttava työote ja toimitilat. Koulutetun hoitohenkilökunnan mitoituksen tuli olla vähintään 0,6. Lähtökohtana oli, että tarjouspyynnön vaatimukset ylittävä laatu otetaan huomioon laatupisteillä. Laatupisteet saattoivat jäädä mataliksi, koska tarjouspyynnössä edellytettiin jo sinällään hyvää ja riittävää laatutasoa.

Selvityksen mukaan kaupunki ei takaa puitesopimuksella kaikkien hoitopaikkojen käyttöä eikä puitesopimuksen tehneillä palveluntuottajilla ole velvollisuutta pitää hoitopaikkoja vapaana. Asumispalvelupaikan valintaa ohjaa ensisijaisesti kilpailutuksen tulos (kokonaistaloudellista edullisuutta kuvaava järjestys), mutta paikkaa valittaessa otetaan huomioon asiakkaan tilanne kokonaisvaltaisesti ja pyritään alueellisesti turvaamaan asiakkaan sosiaalisten suhteiden ja elinympäristön säilyminen. Kouvolan kaupungin asukkaita on sijoitettu 16 palveluntuottajan

yhteensä 21 yksikköön. Puitesopimus- ja palveluseteliostoihin on vuoden 2014 talousarvioon varattu määräraha yhteensä 435 tehostetun palveluasumisen paikan ostoon. Tehostettu palveluasuminen on tarkoitus kilpailuttaa uudelleen vuonna 2015. Ikäihmisten lautakunnan 21.2.2013 § 10 päätöksen mukaisesti ikääntyneille henkilöille tarkoitettun palveluasumisen paikallisena valvontaviranomaisena toimii hoiva-asumisen johtaja. Asumispalveluohjauksen kolme palveluohjaajaa ovat tarvittaessa mukana yksityisen palvelutuotannon asiakasneuvotteluissa ja toimivat hoiva-asumisen johtajan apuna toteuttamassa osittaista valvontaa. Valvontakäynnit toteutetaan kerran vuodessa jokaiseen yksikköön. Kouvolan palvelukotiyhdistys ry:n Dementiakoti Sinisiiven valvontakäynti on sovittu toteutettavaksi 14.5.2014. Kouvolan Dementia ja Kehitysvammaisten ryhmäkoti ry:n Ehtookartanon Dementiaryhmäkotien valvontakäynnin ajankohta on 22.5.2014.

Hoiva-asumisen johtaja ja palveluohjaajat vastaanottavat välitöntä asiakaspalautetta ja keskustelevat palautteen vaatimista toimenpiteistä yhdessä palveluntuottajan kanssa. Osana jatkuvaa valvontaa palveluohjaajat osallistuvat hoito- ja palvelusuunnitelmien laatimiseen ja tarvittaessa niiden tarkistamiseen. Hoiva-asumisen johtaja kutsuu yksityiset palveluntuottajat kaksi kertaa vuodessa yhteistyöpalaveriin, jossa käydään läpi mm. kaupungin palveluntuotantoon liittyviä ajankohtaisia asioita sekä uusia STM:n ja valtakunnallisten valvontaviranomaisten ikääntyneiden henkilöiden hoidon toteuttamiseen annettuja ohjeita. Kouvolan ikääntyneiden henkilöiden palveluissa on toteutettu vuoden 2013 lopulla asiakastytyväisyyskysely niin oman tuotannon kuin ostopalveluidenkin osalta. Asiakastytyväisyyskyselyn tulosten pohjalta on sovittu toimintamallien tarkistamisesta.

Tältä osin totean arvioni, että minulla ei ole toimivaltaa puuttua kaupungin kilpailutuksiin ja sen asettamiin tarjousten vertailupisteisiin, ellei kilpailutusta ole suoritettu lainvastaisesti. Kiinnitän kuitenkin huomiota, että kilpailutuksessa vain 20 % kohdistui hoidon, hoivan ja kuntoutuksen laatuun, henkilökunnan määrään ja laatuun sekä toimitilojen riittävyteen ja viihtyisyyteen valittujen arviointiperusteiden nojalla. Pidän määrää varsin vähäisenä vanhusien vanhuslaissa säädettyjen oikeuksien toteutumisen kannalta.

Selvityksestä myös ilmenee, että vuoden asiakastytyväisyystulokset eivät ole vastanneet kaupungin odotuksia, koska tulosten pohjalta on sovittu toimintamallien tarkistamisesta. Pidän kuitenkin hyvänä sitä, että asiakastytyväisyyttä kartoitetaan ja sen johdosta tarkastellaan toimintamalleja ja eri yksiköiden toimintatapoja.

Pidän hyvänä myös sitä, että sosiaalitoimi tekee valvontakäyntejä hoivakodeissa säännöllisesti myös hankintasopimuskauden aikana, jotta mahdollisesti havaittuihin puutteisiin voidaan puuttua välittömästi.

Tarkastuksilla tekemäni havainnot

Kiinnitin tarkastuksilla huomiota seuraaviin seikkoihin ja pyysin niihin selvitystä:

Vanhusien mahdollisuudet ulkoiluun ja virkistäytymiseen

Tarkastetuissa toimintayksiköissä oli hoidettavana erikuntoisia, pääosin myös muistisairaita vanhusia. Ympäri vuorokautisessa hoidossa olevat vanhuset ovat suhteellisen iäkkäitä ja huonokuntoisia ja kärsivät fyysisten sairauksien ohella enenevässä määrin dementoivista sairauksista. Nämä usein haavoittuvassa asemassa olevat henkilöt eivät aina kykene itse huolehtimaan perus- ja ihmisoikeuksistaan eivätkä oikeudestaan hyvään hoitoon, hoivaan ja arvokkaaseen kohteluun.

Vanhusien pitkäaikaista hoivaa ja huolenpitoa järjestettäessä tulee kiinnittää huomiota annettavan hoidon ja huolenpidon laatuun. Oikeus yksityisyyteen, asumiseen ja hoidon turvallisuus ja sen merkityksellisyys, asiakkaan kohtelu sekä vanhusien sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitäminen sekä muu iäkkään henkilön tavanomaiseen elämään, kuten

esimerkiksi ulkoiluun, asiointiin ja viriketoimintaan osallistuminen ovat eräitä järjestettäviä palvelujen laatuun vaikuttavia tekijöitä.

Havaitsin tarkastuksella, että ulkoilun määrä ja sosiaalinen kanssakäyminen (erityisesti yhteiset kiireettömät hetket vanhuksen ja hoitohenkilöstön välillä) olivat selkeästi riippuvaisia kulloinkin työssä olevan henkilökunnan määrästä.

Tarkastusten aikana ei kukaan vanhuksista ollut ulkoilemassa. Kummassakin yksikössä oli vanhusten ulkoiluun ja sen järjestämiseen pyritty kiinnittämään ainakin jossain määrin huomiota. Vakinaisen hoitohenkilöstön määrä ei kuitenkaan aina ole riittävä vanhusten ulkoiluun, ja toisen hoivakodin sijainti vaikeutti luontevaa ja helposti järjestettävää ulkoilua. En pidä riittävänä sitä, että vanhusten ulkoiluksi katsotaan parvekkeella istuminen. Vanhusten ulkoilun ja asioinnin tulisi alusta alkaen olla osa vanhuksen normaalia päiväjärjestystä vuodenaajoista riippumatta.

Pyysin Kouvolan ikäihmisten lautakuntaa selvityksessään ilmoittamaan minulle, millä tavoin se ottaa kilpailutuksessa huomioon ja näin turvaa omissa ja ostopalveluyksiköissään vanhusten riittävät mahdollisuudet ulkoiluun, asiointiin ja viriketoimintaan, jotta vanhusten vanhuspalvelulain mukainen palvelujen laatu turvataan.

Kouvolan ikäihmisten lautakunta on minulle antamassaan selvityksessä ilmoittanut, että Kouvolan kaupunki on yksityisen tehostetun palveluasumisen kilpailutuksessa edellyttänyt palveluntuottajan huolehtivan asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämisestä sekä liikkumisen turvaamisesta. Palveluntuottaja on pyydetty kuvaamaan tarjousasiakirjoihin yksikön päiväohjelman sisältö ja toiminnan virikkeellisyys sekä toimitilojen turvallisuus ja esteettömyys. Lisäksi pyydettiin selvitystä yhteisistä tiloista ja piha-alueista. Palveluntuottajat saivat laatupisteitä suunnitellusta virikeohjelmasta, asukkaiden omatoimisen ulkoilun mahdollistavista tiloista ja aktiivisuutta edistävästä piha-alueesta. Edellä mainitut laatutekijät huomioidaan myös seuraavassa kilpailutuksessa.

Selvityksen mukaan vanhusten ulkoilua ja viriketoimintaa kaupungin omissa ja ostopalveluyksiköissä edistetään hyvällä suunnittelulla ja toimintaa arvioivilla mittareilla. Tulevissa kilpailutuksen perusteella solmittavissa puitesopimuksissa voidaan edellyttää, että asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan sisällytetään kuntoutussuunnitelma ja jokaisen asiakkaan ulkoileminen kootaan erilliseen tilastoitavaan ulkoilukalenteriin, johon merkitään myös omaisten ja vapaaehtoisten osuus ulkoilun toteuttajina. Tulevassa kilpailutuksessa on tarpeen pyytää kuvaus palveluntuottajan vapaaehtoistyön verkostoista.

Totean, että antamansa selvityksen perusteella Kouvolan ikäihmisten lautakunta on jo aikaisemmassa kilpailutuksessa pyrkinyt ottamaan huomioon vanhusten oikeuden ulkoiluun, vaikka sen toteutumista ei olekaan toistaiseksi aktiivisesti seurattu ja valvottu. Pidän hyvänä asiana sitä, että jatkossa vanhusten ulkoiluun kiinnitetään entistä enemmän huomiota ja myös sen valvontaan kiinnitetään huomiota siten, että kunkin vanhuksen ulkoilutilannetta voidaan jatkossa seurata luotettavasti. Kiinnitän huomiota siihen, ettei ulkoilu koskaan voi perustua yksinomaan omaisten tai muiden vapaaehtoisten apuun.

Lääkäri- ja fysioterapiapalvelujen järjestämisvastuu

Totesin laadituissa tarkastuspöytäkirjoissa, että yksilölliset, hoidettavana olevalle vanhukselle järjestettävät terveystarkastukset ja pikainen sairauden hoito sekä kuntoutusohjelmat parantavat vanhuksen hyvinvointia. Tarkastetuissa hoivakodeissa lääkäripalvelut oli jätetty kokonaan julkisen sektorin tarjoaman palvelun varaan, jonne hoitajien oli vaikea lähteä potilasta saattamaan vaarantamatta muiden asukkaiden riittävää hoivaa. Yksityistä lääkärinhoitoa oli saatavilla vain, jos potilas vastasi itse kustannuksista.

Pyysin Kouvolan ikäihmisten lautakuntaa selvittämään minulle, kuinka se ottaa lääkäripalvelujen tosiasiallisen saatavuuden huomioon vanhuspalveluja kilpailuttaessaan. Totesin, että osa asukkaista oli jo hyvin huonokuntoisia ja vaativat hoitoa vuoteeseen. Samalla pyysin selvittämään, miten vanhusten saattohoito ja kivunlääkitys on nykyisin hoidettu.

Kouvolan ikäihmisten lautakunnalta saamani selvityksen mukaan Kouvolan kaupunki on yksityisen tehostetun palveluasumisen kilpailutuksessa edellyttänyt palveluntuottajan huolehtivan, että asiakkailla on käytettävissään säännölliset lääkäripalvelut ja että asiakkaan terveydentila ja lääkitys tarkistetaan vuosittain. Palveluntuottaja on voinut järjestää palvelun joko alueen terveysasemalla julkisen terveydenhuollon kautta tai järjestämällä lääkäripalvelut yksikköön. Tehostetun palveluasumisen palvelunkuvauksen mukaisesti palveluntuottajan tulee järjestää asiakkaalle maksutta terveydenhoitoon liittyvä saattoapu. Kouvolan keskisellä alueella palveluntuottajille on osoitettu Marjoniemen terveysasemalta omat vastuuhoidajat, jotka tekevät hoidon tarpeen arvioinnin akuuttia terveydenhoitoa vaativissa tilanteissa ja konsultoivat lääkäriä sekä tarvittaessa ohjaavat potilaan lääkärin vastaanotolle. Terveysaseman lääkärin kotikäynti on mahdollista, mikäli kyseessä on huonokuntoisen vuodepotilaan hoito. Asiakas ja omainen voivat halutessaan käyttää yksityislääkärin palveluja. Äkilliset sairastilanteet hoidetaan Pohjois-Kymen sairaalan päivystyksessä.

Saattohoitotilanteissa palveluntuottaja voi pyytää Kouvolan kaupungin kotiutustiimin lääkäriltä ja sairaanhoitajilla hoito-ohjeita. Mikäli asiakkaan omaa lääkärinä ei tavoiteta, on kotiutustiimin lääkärin mahdollista huolehtia riittävän kipulääkityksen määrityksestä. Tarvittaessa kotiutustiimin sairaanhoitajat toteuttavat palveluntuottajan tiloissa iv-hoitoja ja annostelevat huumeiksi luokiteltuja lääkkeitä. Suurimmissa yksityisten palveluntuottajien yksiköissä sairaanhoitajat ovat suorittaneet iv-koulutuksen ja heillä on ikääntyneiden palvelujen yllilääkärin lupa toteuttaa kyseisiä hoitoja.

Kouvolan kaupunki seuraa yksityisten palveluntuottajien saattohoitovalmiutta. Kuluvana keväänä on alkanut Kotona kokonainen elämä-hankkeen osahankkeena saattohoito-osaamista vahvistava Saattaen-hanke, jossa selvitetään myös yksityisten palveluntuottajien saattohoito-osaaminen ja järjestetään tarvittavaa lisäkoulutusta.

Saamani selvityksen mukaan, jos yksityinen palveluntuottaja on osoittanut, että säännölliset lääkäripalvelut järjestetään yksikköön, on palveluntuottaja saanut kilpailutuksessa laatupeitteitä. Tulevassa kilpailutuksessa yhtenä valintakriteerinä palveluntuottajat veloitetaan huolehtimaan yhteistyöstä alueensa terveysaseman lääkäreiden kanssa tai muulla tavoin järjestämään lääkäripalvelut yksikköön. Mahdollinen lääkäripalvelusta perittävä asiakasmaksu määritellään uuden asiakasmaksulainsäädännön linjauksen mukaisesti.

Saamani selvityksen perusteella totean, että ikäihmisten lautakunta on ilmoittanut, että se tulee jatkossa kiinnittämään entistä paremmin huomiota tulevissa kilpailutilanteissa lääkäripalveluiden ja kuntoutuksen tosiasialliseen saatavuuteen. Myös yksityisten palveluntuottajien ammatillista osaamista saattohoitotilanteiden arvokkaassa ja osaavassa järjestämisessä tullaan seuraamaan ja valvomaan. Pidän tätä kehitystä välttämättömänä.

Kiinnitän kuitenkin ikäihmisten lautakunnan huomiota siihen, että nykyinen järjestelmä, jossa yhden hoitajan edellytetään tarvittaessa saattavan vanhuksen terveyskeskuksen vastaanotolle, voi olla koko hoivapaikan vanhusten kannalta ongelmallinen ja edellyttää välittömiä toimenpiteitä. Henkilökunnan määrä vähenee tällaisissa tilanteissa yksikössä lähes automaattisesti alle sallitun määrän, mikä voi olla hyvin haastavaa monissa akuuttia hoivaa ja huolenpitoa vaativissa tilanteissa kuten esimerkiksi ruokailun järjestämisessä.

Tehtyjen tarkastusten perusteella totesin lisäksi, että käsitykseni mukaan hoivakodeissa tarjottava fysioterapeutin ohjaama liikunta ja vanhusten kunnon seuranta ja sen perusteella järjestettävät vanhuksen kuntoutumista edistävät toimenpiteet ovat osa hyvää vanhusten

hoivapalvelua. Fysioterapialla on kuntouttavaa, mutta myös vanhuksen hyvinvointia edistävää ja sitä tukevaa merkitystä. Kuitenkin havaitsin, että kummassakaan tarkastetussa kohteessa ei ollut tarjolla fysioterapiapalveluja, vaan asiakkaalla oli ainoastaan mahdollisuus ostaa palveluja ulkopuolelta.

Menettely ei mielestäni näiltä osin vastannut vanhuspalvelulain 18 ja 19 §:iä. Lain 18 §:ssä säädetään päätöksen tekemisestä sosiaalipalvelujen myöntämisestä ja vanhuksen oikeudesta palveluihin. Lain 19 §:ssä määrätään, että iäkkäälle henkilölle tarjottavien sosiaali- ja terveyspalvelujen on oltava laadukkaita ja niiden on turvattava hänelle hyvä hoito ja huolenpito.

Pyysin, että Kouvolan ikäihmisten lautakunta selvityksessään ilmoittaa, millä tavoin vanhuksen tarvitsemia kuntoutuspalveluja on tarkoitus jatkossa järjestää ja miten niiden saatavuus huomioidaan kilpailutuksessa.

Fysioterapian osalta Kouvolan ikäihmisten lautakunta ilmoitti minulle selvityksessään, että kilpailutusasiakirjoissa on edellytetty, että palveluntuottaja ylläpitää ja kehittää asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä ja että työmenetelmänä käytetään kuntouttavaa työtettä. Kuntoutus on sisällytetty normaaliin päivittäiseen hoitoon ja hoivaan. Mikäli asiakas esim. sairaalahoidon jälkeen tai muusta syystä tarvitsee lääkinnällistä kuntoutusta, se järjestään julkisen terveydenhuollon kautta. Valvontakäynneillä seurataan yksiköissä toteutettavaa kuntouttavaa työskentelyä. Seurannan mittarina käytetään vuoteeseen hoidettavien asiakkaiden määrää. Tulevassa kilpailutuksessa korostetaan edelleen toimintakykyä ja kuntoutumista edistävää työtettä päivittäisen hoidon toteutuksessa sekä pyydetään selvittämään palveluntuottajan toimintamalli fysioterapeutin palvelujen toteutuksesta.

Pidän hyvänä, että Kouvolan ikäihmisten lautakunta on arvioinut jatkossa tarpeelliseksi pyytää palveluntuottajilta selkeää toimintamallia fysioterapeutin palvelujen toteutuksesta. Ammattitaitoisen fysioterapiapalvelun saatavuus on oleellinen osa vanhusten kuntoutuksessa, mutta myös erittäin tärkeä työsuojelullinen tukitoimi varsin raskasta työtä tekevälle henkilökunnalle.

Hoito- ja palvelusuunnitelmien laadinta

Tarkastuksella tuli ilmi, että Kouvolan vanhuspalvelun työntekijät osallistuvat vain satunnaisesti hoito- ja palvelusuunnitelmien tekemiseen hoitopaikan työntekijän ja omaisten kanssa. Pyysin saada nähdäkseni kaikki toisen tarkastetun hoivayksikön tarkastushetkellä voimassa olevat hoito- ja palvelusuunnitelmat. Niistä ilmeni, että suunnitelmat oli laatinut hoivapaikan omahoitaja yksin. Omaisille oli asiasta ilmoitettu ja suunnitelmat oli toimitettu heille. Pyysin lautakuntaa selvittämään, millä tavoin Kouvolan vanhuspalvelun työntekijät osallistuvat suunnitelmien laadintaan. Mielestäni vanhuspalvelulain 16 §:n säännös merkitsee, että tätä osaa vanhuksen hoidosta ei voida ulkoistaa pelkästään yksityiselle palveluntuottajalle.

Kouvolan ikäihmisten lautakunta on minulle antamassaan vastauksessa kertonut, että Kouvolan kaupungin ikäänntyneiden henkilöiden palvelujen kolme asumispalveluohjauksen palveluohjaajaa vastaavat kukin oman sovituksen alueensa (Kouvolan eteläinen, keskinen ja pohjoinen) asukkaiden sijoittamisesta hoiva-asumisen yksiköihin. Lisäksi he antavat ohjausta ja neuvontaa asiakkaille ja heidän omaisilleen palvelujen sisältöön, maksuihin ja sosiaalietuuksien saantiin liittyvissä asioissa sekä osallistuvat asiakkaan palvelun toteuttamiseen liittyviin palavereihin. Lähtökohtana on, että palveluohjaajat toimivat alueensa yksityisen palvelutuotannon asiakkaiden vanhuspalvelulain 17 §:n tarkoittamina vastuutyöntekijöinä. Pääsääntöisesti he osallistuvat yksikköön sijoittamiensa asiakkaiden ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen yhdessä asukkaan, omaisen ja yksikön hoidosta vastaavien henkilöiden kanssa. Erikseen sovittaessa he ovat mukana myös

hoito- ja palvelusuunnitelmien tarkistamiseen liittyvissä neuvotteluissa. Osalla palveluntuottajista on ollut käytäntönä ilmoittaa palveluohjaajille asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämisestä KouvolaEfficasiakastietojärjestelmän piikkiviestin välityksellä.

Dementiakoti Sinisiiven vastaavan hoitajan käytäntönä on ollut tarkistaa asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat asukkaan ja hänen omaisensa kanssa puolivuositain, siten että kaupungin palveluohjaaja on kerran vuodessa mukana ko. tilaisuudessa. Ehtookartanon 2. kerroksen ryhmäkodin vastuuhoidajan kanssa ei ole syntynyt vastaavaa vuorovaikutteista yhteistyökumppanuutta hoito- ja palvelusuunnittelun laadinnan tai tarkistamisen osalta.

Vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan hoito- ja palvelusuunnitelmat laaditaan ja tarkistetaan aina iäkkään henkilön ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa. Ikäihmisten lautakunta toteaa, että yksityisen palveluntuottajan yksikköön sijoitetun asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman vanhuspalvelulain mukainen toteuttaminen vaatii asumispalveluohjauksen palveluohjaajien toimintamallin tarkistusta. Toimintamallia tullaan tarkistamaan siten, että palveluohjaajat tulevat ottamaan aktiivisemmän roolin ja varmistamaan, että yksityisen palveluntuottajan yksikköön sijoitetun uuden asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan asianmukaisesti. Palveluohjaajat ovat mukana ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisessa ja sopivat yksikössä toimivan vastaavan hoitajan/omahoitajan kanssa, millä tavoin hoitaja aikoo toteuttaa suunnitelman tarkistuksen, tuoda sen kaupungille tiedoksi ja missä tilanteissa kaupungin edustajan on syytä olla mukana hoito- ja palvelusuunnitelmien tarkistustilaisuuksissa.

Hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan, päivittämiseen ja suunnitelman sisällön toteuttamiseen kiinnitetään erityistä huomiota yksityisten palveluntuottajien kevään 2014 valvontakäynneillä, jonka teemana on kuluvana vuonna osallisuus. Teeman aihe on nostettu keskeiseksi kehittämiskohteeksi niin vanhuspalvelulain kuin Kouvolan ikääntyneiden palveluissa syksyllä 2013 toteutetun asiakaskyselynkin näkökulmasta. Valvontakäynneillä perehdytään erityisesti seuraaviin asioihin:

- Asiakkaan ja hänen omaisen huomioiminen palvelutarpeiden arvioinnissa ja palvelusuunnitelman laatimisessa.
- Asiakkaan kohtaaminen sekä yhteydenpito ja vuorovaikutus omaisiin.
- Yksilöllisten voimavarojen tukeminen
- Yhteisöllisyys ja sosiaalisten virikkeiden lisääminen.

Totean, että Kouvolan ikäihmisten lautakunta on huomionnut havaitsemani puutteet toisen tarkastuskohteen asiakkaiden palvelusuunnitelmien teossa ja sen, ettei vastuuta asiakkaasta ja hänen hyvinvoinnistaan voida kokonaisuudessaan siirtää ostopalvelun tuottajalle.

Pidän hyvinä ikäihmisten lautakunnan edellä esiin tuomia näkökohtia niistä seikoista, joihin se ryhtyy välittömästi omilla valvontakäynneillään kiinnittämään huomiota.

Asia ei anna aihetta puoleltani enempään.

Lähetän tämän päätökseni tiedoksi Kouvolan ikäihmisten lautakunnalle, Etelä-Suomen aluehallintovirastolle ja Valviralle.