

2023

Sosiaali- ja terveystoimi

Palveluntuottaja	Nimi Ilmari Helanderin Vanhustensäätiö	
	Yhteystiedot Mäkipellontie 22 D, 00320 Helsinki	
Y-tunnus	0116461-3	
Toimintayksikkö	Nimi Haagan Helander-koti	
	Yhteystiedot Mäkipellontie 22 C, 00320 Helsinki	
Käynnin ajankohta	16.1.2023	
Käyntiin osallistuneet	Tuottaja: Tiimiesihenkilö/ sh Heli Juntunen  Ostopalvelut ja laadunhallinta –yksikkö: Erityissuunnittelijat Mia Kundt & Tiina Luukkanen	
Kotihoidon asiakasmäärät	Palveluseteli-/ostoasiakkaiden määrä	7 + 1 veteraani
	Itsemaksavien asiakkaiden määrä	27
	Asiakkaiden kokonaismäärä	35
Palvelutoiminnasta vastaava henkilö	Nimi Anu Silvennoinen, toiminnanjohtaja (Haagan palvelutalon uusi johtaja aloittaa työssään 6.2.2023)	
	Yhteystiedot p. 050 5324936 <a href="mailto:anu.silvennoinen@helander-kodit.fi">anu.silvennoinen@helander-kodit.fi</a>	
Kotihoidon / hoitotyön vastuuhenkilö	Nimi Heli Juntunen	
	Koulutus Sairaanhoitaja	
	Yhteystiedot p.040 6490968 <a href="mailto:heli.juntunen@helander-kodit.fi">heli.juntunen@helander-kodit.fi</a>	
Luvat ja tarkastukset	Yksityisen sosiaalipalvelun rekisteröinti; 29.11.2000 ja 1.5 1996.	
	Yksityisen terveydenhuollon rekisteröinti; Tuottajalla on tehostetun palveluasumisen tuottamisen lupa, joten erillistä terveydenhuollon lupaa ei tarvita.	
	Ostopalvelut ja laadunhallinta –yksikön edellinen käynti pvm.: <b>28.7.2022</b> <b>Kehitettäviä asioita, joita seurataan:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Henkilöstötilanne (johtaja, sh/tiimiesihenkilö, vaihtuvuus)</li> <li>Hoitotyön suunnitelmien päivitys, arviointi, liikkumissopimukset</li> <li>RAI-järjestelmän käyttöönotto ja henkilöstön koulutus</li> <li>Poikkeamailmoitusten laadinta (määrä vähäinen)</li> </ul>	

**2023**

## Sosiaali- ja terveystoimi

Omavalvontasuunnitelma;	Kyllä	Osittain	Ei	Mahdolliset huomiot
• on ajantasainen	x 19.10.2022			
• on julkisesti nähtävillä	x			
• on osa perehdytystä				Asiaa ei käsitelty käynnillä.
• henkilöstö on osallistunut suunnitelman arviointiin ja laadintaan				Asiaa ei käsitelty käynnillä.
<b>Rekisteriselosteet ja asiakasasiakirjojen säilytys ovat lain edellyttämällä tasolla.</b>	Asiakasasiakirjat sekä palvelu- ja hoitosuunnitelmat säilytetään lukkojen takana sekä sähköisesti turvallisuussertifioidussa Hilikka-asiakastietojärjestelmässä. Säätiötasolla yksikön toiminnanjohtaja toimii tietosuojavastaavana.			
<b>Asiakkaan itsemääräämisoikeutta koskevien rajoitteiden käytöstä on ohje ja sitä noudatetaan.</b>	Kyllä	Osittain	Ei	Mahdolliset huomiot
				Asiaa ei käsitelty käynnillä.
<b>Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 ja 49 §:n mukainen työntekijöiden ilmoitusvelvollisuus</b> (Ilmoitusvelvollisuus on käyty läpi henkilöstön kanssa, ilmoitusten käsittely)	Asiaa ei käsitelty käynnillä.			

**1. Henkilöstö, osaaminen ja osaamisen kehittäminen**

Henkilöstörakenne ammattiryhmittäin	Ammattiryhmä	Määrä
	Sairaanhoitaja / terveydenhoitaja	1
	Lähihoitaja	7
	Kodinhoitaja / kotiavustaja / hoiva-avustaja Lähihoitaja-oppisopimusopiskelija, jolla hoiva-avustaja koulutus	1
	Tukipalveluhenkilöstö Huolehtivat yhteisten tilojen siivouksen lisäksi asiakashuoneiden siivouksen 1krt/vko ja pt:n asukkaiden pyykkihuollosta palvelusopimuksen mukaisesti. Kokki Emäntä Keittiöapulainen	3  3 1 1
	Muu, mikä? Fysioterapeutti Geronomi, (toimii kaikissa Helander säätiön kodeissa) Aktiivinen arkityöntekijä (geronomi)	1,5 1 1
	Asiakkaiden vuodevaatteet toimitetaan 1krt/kk pesulaan pestäväksi. Asiakkaan on mahdollista lisämaksusta saada pyykkipalvelu, jolloin hoitoapulaiset hoitavat pyykkihuollon talon pesutuvassa.	
<b>Asiakkaille myönnetty/suunniteltu palvelun aika tunteina kuukauden ajalta (kaikki kotihoidon asiakastyö)</b>	Asiakkaille myönnetty/suunniteltu palvelun aika joulukuun 2022 aikana: 186 h /kk.	

**2023**

## Sosiaali- ja terveystoimi

<b>Henkilöstön toteutunut välitön asiakastyön aika tunteina kuukauden ajalta</b> (kaikki kotihoidon asiakastyö)	Toteutunut välitön asiakastyön aika joulukuun 2022 aikana 146 h 15 min/ kk.  Tiimiesihenkilön mukaan joulukuussa oli yksi asiakas koko joulukuun sairaalassa ja toinen asiakas joulukuussa ainoastaan seitsemänä päivänä läsnä.			
<b>Suunnitellun ja toteutuneen asiakastyön suhde</b>	Kun verrataan suunniteltua asiakastyön aikaa suhteessa toteumaan, on asiakkaille myönnettyistä palveluista toteutunut suunnitelman mukaisesti n. 78,5 %.			
<b>Henkilöstötilanne</b> (avointen tehtävien määrä, rekrytointi ja henkilöstön vaihtuvuus)	Helander-kodin henkilöstötilanne on edelleen haastava. Haagan Helander-kodin uusi johtaja aloittaa 6.2.2023.  Yksikössä kaksi lähihoitajan tehtävää ovat rekrytoitavana. Sairaanhoidajatilanne on jonkin verran helpottanut, kun ryhmäkotiin on saatu sairaanhoitaja ja ryhmäkodin pitkäaikainen sairaanhoitaja siirtyy vakituisesti palveluasumisen puolelle tiimiesihenkilöksi.  Henkilöstön vaihtuvuus on ollut viime kesän ja syksyn aikana kohtalaista. Työntekijöitä on lähtenyt yksiköstä erilaisista syistä ja erityisesti lähihoitajien rekrytointi on ollut haastavaa. Yksikköön on uusina työntekijöinä palvelutalon johtaja ja kaksi geronomia.			
<b>Sijaiset</b> (sijaisten hankkimiskeinot, osaamisen varmistaminen, vakituisuus sekä tarve sijaisille)	Sijaistarve on ollut lähes päivittäistä. Tiimiesihenkilö huolehtii pääasiallisesti sijaiset työvuoropuutuksiin sekä ryhmäkotiin että palveluasumisen puolelle. Yksikössä on sekä pitkäaikaisia sijaisia että lyhytaikaisia keikkatyöntekijöitä vuokratyöfirmoista.  Palveluasumisen työvuoropuutokset pyritään pääasiallisesti täyttämään tutuilla sijaisilla tai ryhmäkodin henkilöstön siirroilla, jolloin ryhmäkodin puolelle on helpompi hakea keikkalainen. Palvelukodin uusi työntekijä tarvitsee aina perehdytyksen yksikköön sekä asiakkaisiin, koska työskentelee työvuorossa yksin.			
<b>Tuottajalla on perehdytysuunnitelma, jota noudatetaan</b>	<b>Kyllä</b>	<b>Osittain</b>	<b>Ei</b>	<b>Mahdolliset huomiot</b>
	x			Työntekijän perehdytyksen tarve arvioidaan aina yksilöllisesti. Palvelukodin puolella uusi työntekijä kulkee n. 2–4 työvuoroa yhdessä vakituisen työntekijän kanssa perehtyen asiakkaisiin.
<b>Henkilöstön osaamisen kehittäminen</b> (koulutussuunnitelma ja osaamistarpeet, onnistumiskeskustelut)	Haastavasta henkilöstötilanteesta huolimatta on yksikössä pystytty toteuttamaan koko henkilöstölle RAI-koulutukset THL:n verkkokoulutuksena sekä osa on käynyt saattohoitokoulutuksen. Keväälle on suunniteltu paloturvallisuuskoulutusta ja kirjaamiskoulutusta. Lisäksi yksikköön on hankittu haavanhoitokoulutusta henkilöstölle.			
<b>Tuottajalla on säännölliset kokousrakenteet, joilla tiedonkulkua varmistetaan</b>	<b>Kyllä</b>	<b>Osittain</b>	<b>Ei</b>	<b>Mahdolliset huomiot</b>
		x		Yksikössä on säännölliset kokouskäytännöt, kokouksia on kuitenkin jäänyt pitämättä haasteellisen henkilöstötilanteen vuoksi.
<b>Päivystyksellisten tilanteiden hoitaminen; tuottaja toimii ISBAR-konsultointiohjeen mukaisesti ja hyödyntää News-pisteytysjärjestelmää sekä hallitsee ABCDE-menetelmän käytön</b>	<b>Kyllä</b>	<b>Osittain</b>	<b>Ei</b>	<b>Mahdolliset huomiot</b>
	x			Kaupungin ohjetta on käyty henkilöstön kanssa yhdessä läpi ja joitain käytännön tilanteita on jo tullut eteen, joissa ohje on ollut tarpeellinen.

**2. Lääkehoito ja lääkehuolto**

Lääkehoitosuunnitelma on ajantasainen ja lääkärin allekirjoittama	Kyllä	Osittain	Ei	Mahdolliset huomiot
	x			Päivätty ja lääkärin allekirjoittama 22.6.2022
Lääkehoito-osaamisen varmistaminen ja lupaprosessi (miten varmistetaan)	<p>Lääkelupaa varten henkilöstö suorittaa Pro-Edun verkkokoulutuksen, joka sisältää lääkehoidon teoriaosuuden sekä lääkelaskuosuuden. Tämän lisäksi työntekijä perehdytetään yksikkökohtaiseen lääkehoidon toteuttamiseen, jossa työntekijä antaa lääkehoidon osaamisesta käytännön näytöt. Lääkelupa on kerrallaan viisi (5) vuotta voimassa. Henkilöstövuokrauksen yhteydessä lääkehoidon osaamisen varmistaa palvelun tuottava yritys.</p> <p>Lääkehoitolupien koontilista oli valvontakäyntihetkellä päivityksessä henkilöstön vaihtuvuuden vuoksi. <i>Lääkeluvista tehty koontilista on selkeä ja hyvä tapa koostaa luvut kaikkien näkyville. Koontilista tulee pitää ajan tasalla ja on hyvä säilyttää lääkehoitohuoneessa henkilöstön nähtävillä.</i></p>			
Lääkeluvallisten työntekijöiden määrä	Vakituinen henkilöstö		Sijaiset	Prosessissa olevat
	9 kpl		12 kpl	- kpl
Lääkepoikkeamien esiintyvyys ja ennaltaehkäisy viimeisen 6 kuukauden aikana (miten poikkeamat raportoidaan ja käsitellään?)	<p>Lääkepoikkeamien määrä: 4 kpl.                  Poikkeamat ilmoitetaan esihenkilölle paperisella lomakkeella, joita on saatavilla hoitajien toimistossa. Tehdyt ilmoitukset käydään aina yhteisesti läpi tiimikokouksissa. Lisäksi asiakkaalle tapahtunut poikkeamatapahtuma kirjataan asiakastietojärjestelmään ko. asiakkaan tietoihin.</p>			
Asiakkaiden lääkehoidon järjestäminen (missä ja miten, vastuut)	<p>Asiakkailla on käytössä apteekin annosjakelu, annosjakelulääkkeet toimitetaan yksikön sopimusapteekista kerran kahdessa viikossa. Annosjakelulääkkeet tarkastetaan niiden saapuessa verraten lääkitystä ajantasaiseen lääkelistaan. Asiakkaiden annosjakelulääkkeet säilytetään palvelutalon lääkekaapissa. Annosjakeluun sopimattomat lääkkeet (mm. Marevan ja kuurimuotoiset antibiootit) jaetaan dosettiin.</p> <p>Palveluasumisen työntekijä hakee asiakkaan lääkkeet lääkekaapista ja annon yhteydessä tarkastaa lääkkeet. Lääkekaapin avain on palveluasumisessa työskentelevällä hoitajalla. N-kaapin avain säilytetään lukitussa lääkekaapissa.</p> <p>N-lääkkeet säilytetään erillisessä lukollisessa kaapissa. Huumausainelääkkeille on asianmukaiset ja pakkauskohtaiset seurantakortit, jotka oli täytetty huolellisesti. Seurantakorteissa olivat nähtävillä huumausaineiden kaksoistarkastus kuittauksin.</p>			
Suositusten mukainen lääkkeiden säilyttäminen; <ul style="list-style-type: none"> <li>lääkkeiden säilytykseen osoitetut tilat yksikössä</li> <li>asiakkaiden lääkkeiden säilytys</li> </ul>	<p>Lääkekaappi sijaitsee sairaanhoitajan huoneessa, joka on lukittu toimistotila. Lääkekaapissa ovat asiakaskohtaisesti paikat annosjakelulääkerullille sekä asiakkaan muulle lääkitykselle. N-lääkkeille on lääkekaapin sisällä kiinteästi asennettu N-lääkekaappi.</p> <p>Lääkekaapin sekä lääkejääkaapin lämpötilan seuranta olivat toteutuneet säännöllisesti, 1krt/vrk.</p> <p>Yksikössä on asianmukainen lääkejätteen keräys. Lääkejätteet kerätään lukollisessa kaapissa olevaan keräysastiaan, minkä yhteistyöapteekin toimesta. Huumausaine- sekä PKV-lääkkeet toimitetaan lääkehävikkiin apteekkitilausten yhteydessä. Viiltävä- ja särmäjätteelle ovat omat keräysastiat. Tyhjät annosjakelupussit hävitetään tietosuojajätteen mukana asianmukaisesti.</p>			

### 3. Asiakslähtöinen hoitotyön suunnitelma, päivittäiskirjaaminen & RAI

<b>Asiakkaalla on nimetty omahoitaja tai vastuuhoidtaja (miten määritelty)</b>	Suunnitelmissa on nähtävillä suunnitelman luoja, joka aloittanut suunnitelman tekemisen asiakkaalle. Vastuuhoidtajaa ei pysty todentamaan.			
<b>Hoitotyön suunnitelmat;</b>	<b>Kyllä</b>	<b>Osittain</b>	<b>Ei</b>	<b>Mahdolliset huomiot</b>
• ovat ajantasaisia	x			Suunnitelmista ei ole selkeästi todennettavissa, milloin suunnitelma on kokonaisuudessa päivitetty.
• ovat asiakslähtöisiä	x			Suunnitelmissa on hyvin tuotu esille asiakkaan omat toiveet, näkemykset ja mieltymykset.
• ovat tavoitteellisia	x			Suunnitelmat on luotu tavoitteellisesti, tarve, tavoite ja keinot periaatteella.
• sisältävät arvioinnit ja väliarviot			x	Väliarviointeja ei pyydetty tuottajalta. Hoitosuunnitelmissa ei ollut nähtävillä tavoitteiden arviointeja.
• sisältävät liikkumissopimukset		x		Liikkumissopimus on todennettavissa 2/3 hoitotyönsuunnitelmassa.
• hyödyntävät RAI-arviointeja	x			Suunnitelmiin on tuotu esille asiakkaan RAI-arvioinnin tuloksia. Tulosten hyödyntäminen suunnitelman kokonaisuudessa on vielä vähäistä.
<b>Hoitotyön päivittäiskirjaamisen sisältö (yksilöllisyys, kuvailu, arviointi ja suhde hoitosuunnitelmaan)</b>	Kolmen sattumanvaraisesti valitun asiakkaan hoitotyönsuunnitelmia sekä päivittäiskirjaamista tarkasteltiin viikon ajalta. Päivittäinen kirjaaminen oli säännöllistä ja toteutui osittain hoitotyön suunnitelman pohjalta arvioiden asiakkaan tilannetta. Huomioitavaa on kuitenkin, että osa kirjauksista oli tehty asiakastietojärjestelmän yleishuomioiden alle. Tällöin kirjatut eivät peilaudu hoitosuunnitelmiin ja kirjatut painottuivat enemmän hoitajan työn kuvaamiseen. Ilahduttavaa oli havaita, että asiakkaiden mielialaa ja toimintakykyä oli kuvattu kaikkien asiakkaan kirjauksissa muutamia kertoja. Fysioterapeutin toiminnalliset kuntoutukset oli kirjattu asiakastietoihin asiakslähtöisesti ja kuvailen.			
<b>Tuottajalla on RAI-arviointijärjestelmä ja asiakkaiden RAI-arvioinnit ovat tehty</b>	Hoitosuunnitelmissa on hyödynnetty asiakkaan RAI-arviointeja. Suunnitelmista ei pysty todentamaan milloin arviointi on asiakkaalle tehty.			

### 4. Yleiset yksikköä koskevat asiat

<b>Tuottaja kerää asiakaspalautetta (miten ja millaista palautetta saadaan)</b>	<p>Asiakastytyväisyyskysely on toteutettu marraskuussa 2022. Tulokset olivat juuri saapuneet yksikköön ja niitä oli jo ehditty osittain käymään yhteisesti läpi. Saatu palaute oli ollut pääasiallisesti hyvää ja asiakkaat ovat tyytyväisiä saamiinsa palveluihin. Kyselyyn olivat vastanneet palvelutalon asukkaista 65 %. Ruokaan oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä. Enemmän toivottiin yhteistä toimintaa talon järjestämänä kuten säännöllisesti koontuvia ryhmiä.</p> <p><i>Toiminnanjohtajan lisäys jälkikäteen: Tähän tarpeeseen on vastattu Helander-säätiössä rekrytoimalla geronomi, jonka tehtävä on yhdessä asukkaiden kanssa kehittää yhteisiä tapahtumia ja luoda asukkaille heidän tarpeistaan lähtevää aktiivista arkea.</i></p>
---	--

Sosiaali- ja terveystoimi

<b>Alihankkijat ja näiden valvonta</b> (käytetäänkö alihankintaa ja jos, miten valvotaan)	Haagan Helander-kodissa on toimitilat kampaajalla. Lisäksi yksikössä käy jalkahoitaja säännöllisesti (asiakkaan omakustanteinen).
<b>Yksikköön kohdistuneet reklamaatiot / muistutukset viimeisen vuoden aikana</b> (luonne ja määrä)	Tiimiesihenkilöllä ei ollut tiedossa yksikköön kohdistuneita reklamaatioita. Asiakkailta ja omaisilta saatu palautetta on ollut pääasiallisesti hyvää ja saatua hoitoa/ palvelua kiittävää.
<b>Vaara- ja häirtäapahtumat ja niiden raportointi</b>	Asiakkaalle tapahtuneet vaara- ja häirtäapahtumat kirjataan asiakastietojärjestelmään (Hilka) ja ne raportoidaan vuoronvaihdon yhteydessä. Tapahtumat käsitellään myös tavallisesti yhteisissä kokouksissa. Varsinaista poikkeamien tilastointia ja yhteistä käsitelyä esim. puolivuositain ei ole toteutettu.
<b>Toiminnan kehittämisen painopisteet tulevana vuonna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisaatiomuutoksen yhteydessä palvelutalon toiminnan kehittäminen</li> <li>• Henkilöstön osaamisen kehittäminen (mm. kirjaamis- ja RAI-osaaminen)</li> </ul> <p><i>Toiminnanjohtajan lisäys jälkikäteen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Henkilöstön työhyvinvointi</li> <li>• Palvelun laadun kehittäminen</li> </ul>

**5. Ostopalvelut ja laadunhallinta -yksikön yhteenveto**

<b>Yhteenveto</b>	<p>Valvontakäynti sijoittui lounasaikaan ja nähtävissä oli muutamia palveluasumisen asiakkaita alakerran ruokailutilassa aterioidessa sekä juttelemassa toistensa kanssa. Valvontakäynti toteutettiin seurantakäyntinä ennalta ilmoittamattomasti 28.7.2022 valvontakäynnillä annetuille jatkotoimenpiteille.</p> <p>Helander-kodin henkilöstötilanne on edelleen haastava. Kesän ja syksyn 2022 aikana on erilaisista syistä lähtenyt muutama työntekijä, joiden tilalle ei ole saatu rekrytoitua uusia. Tällä hetkellä on edelleen kaksi lähihoitajan tehtävää auki ja rekrytointi on ollut haasteellista. Yksikön johtajan avoimeen tehtävään on valvontakäynnin jälkeen saatu rekrytoitua uusi johtaja, joka aloittaa 6.2.2023. Palveluasumisen lähiesihenkilö on hoitanut omien työtehtäviensä ohella myös osittain hallinnollisia tehtäviä. Sijaistarve on ollut miltei päivittäistä, kuitenkin tuttuja sijaisia ja keikkalaisia on saanut vielä melko hyvin puotosvuoroihin.</p> <p>Haasteellisesta tilanteesta huolimatta on palveluasumisen henkilökuntaa saatu koulutettua RAI-arviointijärjestelmän käyttöön ja ensimmäiset arvioinnit on tehty loppuvuodesta 2022. Edelleen osaamista vahvistetaan koulutuksin ja syksyllä yksikössä aloittavat tiimeissä RAI-vastaavat, jotka tukevat ja ohjaavat työntekijöitä arviointien laadinnassa.</p> <p>Valvontakäynnillä pyydettiin tarkasteluun kolmen helsinkiläisen palveluseteliasiakkaan hoitosuunnitelmat sekä päivittäiskirjaukset viikon ajalta. Kaikilla tarkastellussa olleilla asiakkailla oli asiakastietojärjestelmään tehdyt hoitosuunnitelmat ja suunnitelmissa oli hyödynnetty RAI-arviointeja, mutta näiden hyödyntäminen oli vielä vähäistä. Suunnitelmat olivat tavoitteellisia, asiakkaan tilannetta kuvaavia ja niissä tuli esille myös asiakkaan oma näkemys hoidostaan. Päivittäinen kirjaaminen oli säännöllistä, mutta painotui enemmän hoitajan työn kuvaamiseen. RAI-arviointien hyödyntämistä hoitosuunnitelmien laadinnassa tulee vielä kehittää, kuten myös päivittäisen kirjaamisen kehittämistä asiakaslähtöisempään suuntaan.</p>
<b>Huomiot ja mahdollisten jatkotoimenpiteiden aikataulu sekä vastuuhenkilö(t)</b>	<p>Ei aikataulutettuja jatkotoimenpiteitä.</p> <p>Ostopalvelut ja laadunhallinta -yksikkö jää seuraamaan Helander-kodin henkilöstötilanteen kehittymistä sekä RAI- ja kirjaamisosaamisen vahvistumista.</p>



Sosiaali- ja terveystoimi

**Valvontakäynti**  
Kotihoito

7

**2023**