

Päivämäärä 1.2.2022	Palveluntuottaja, käyntikohde ja osoite Esperi Care Oy, Tilkantaika (4 krs.), Mannerheimintie 164, 00300 Helsinki
Käynnin tarkoitus	Ennalta ilmoittamaton käynti
Yksikön asiakasprofiili	Ikääntyneiden suomenkielinen palveluasuminen
Yksikön vastuuhenkilö	Yksikönjohtaja Anu Metsälä puh: 040 591 7778, anumetsala@esperi.fi
Yksikön lähiesimies	Tiimiesimies lh Jenni Ediale
Läsnä	Tuottaja: Yksikönjohtaja Anu Metsälä, tiimiesimies Jenni Ediale & lähihoitaja Tilaaaja: Ostopalvelut ja laadunhallinta -yksikön erityissuunnittelijat
Paikkamäärä	14
Läsnä olevat asiakkaat (kpl, minkä kuntien asiakkaita)	Tilkantaikassa yhteensä 11 asiakasta, joista Helsingistä viisi (5). Lisäksi asiakkaita Inkoosta, Keravalta ja Kirkkonummelta.

Huomiot

1. Henkilöstö		
Henkilöstörakenne ammattiryhmittäin	Ammattiryhmä	Määrä
	Sairaanhoidtaja/terveydenhoitaja	1 (pääosin yötyössä)
	Sairaanhoidtajan tuki päiväaikaan tulee 8.krs sh:lta	
	Lähihoitaja	5
	Hoiva-avustaja	-
	Kuntoutushenkilöstön, työpanos jyvitetty koko talon yksiköihin	1,4 fysioterapeuttia (työaika 80% ja 60%)/ Tilkantaika 0,35 ft
	Tukipalveluhenkilöstö	
	Muu, mikä? virikeohjaajat, jyvitetty koko talon yksiköihin	2 virikeohjaajaa
Tilkantaika ja Sarakoti yhteinen hoito-apulainen avustaja suorittaa keittiötöitä ja siivousta	0,5	
alihankintana: Arkea Oy:n ateriapalvelut SOL siivouspalvelut Liinavaatehuolto Vistan pesula Oy.	Ruokapalvelu Siivous Liinavaatteet ja kiinteistöhuolto	

Hoitohenkilöstömitoitus (kopiot toteumasta)	<p><i>Ostopalvelut ja laadunhallinta -yksikkö tarkasteli henkilöstömitoitusta kuuden viikon työvuorototeumien (13.12.21-23.1.2022) kautta. THL: n laskentakaavan mukaisesti laskettuna yksikön toteutunut henkilöstömitoitus oli ka. 0,78 asiakasmäärän ollessa 11. Lista 13.12.21-2.1.22 oli 0,80 ja Lista 3.1-23.1.22 oli 0,76. Kahden virikeohjaajan ja kahden fysioterapeutin toteutuneet työtunnit on jaettu neljän yksikön kesken ja huomioitu laskennassa.</i></p> <p><i>Helsingin kaupungin palvelukuvauksen mukaisesti erittäin haastavasti käyttäytyvien asiakkaiden henkilöstömitoituksen tulee olla vähintään 0,8, jotta toteutunut 0,6 henkilöstömitoitusvaade/vuorokausi täyttyy.</i></p> <p><i>Kun mitoituslaskennassa huomioidaan myös muiden kuntien asukkaiden kohdalla (Vanhuspalvelulaki 0,6) kuin helsinkiläisten asukkaiden osuus on laskennallinen mitoitusvaade 0,69.</i></p> <p><i>Helsingin sopimuksen edellyttämä vuorokautinen toteutunut henkilöstömitoitus vuorokautta kohti vaihteli satunnaisesti työvuorolistoja tarkasteltaessa 0,45-0,63 ollen pääosin 0,54 tasoa. Tarkastuspäivänä se oli 0,63.</i></p> <p><i>Yksikön esihenkilöä ei laskettu päiväkohtaiseen henkilöstömitoitukseen eikä virike- ja terapiahenkilöstöä.</i></p>				
Työntekijämäärä ammattiryhmittäin (ryhmäkoti- tai osastokohtaisesti aamu-, ilta- ja yö)	Ammattiryhmä / Määrä vuorossa	Aamu	Väli	Ilta	Yö
	Hoitohenkilöstö (Sote-koulutus)	3	1	2	1
	Kuntoutushenkilöstö				
	Tuki- ja palveluhenkilöstö				
	Muu henkilöstö (esim. sosionomi, geronomi)				
Sijaiset (mitä kautta hankitaan, ovatko vakituisia, kuinka paljon tarvitaan)	<p>Vuokratyövoimaa tarvitaan edelleen ja heitä on hankittu sijaiset.fi palvelusta. Tiimin lähiesimies on yhteydessä sijaistarpeista Tiilkantaian tuttuihin vakituisiin sijaisiin.</p> <p><i>Tuottaja lisää jälkikäteen: Esperin Hoivapalvelukeskus Tiilkassa on runsaasti tuottajan itse rekrytoimia keikkalaisia, jotka työskentelevät runkosopimuksella.</i></p>				
Henkilöstötilanne (rekrytointi, avoimet tehtävät, pysyvyys, vaihtuvuus)	<p>Tiilkantaikaan on palkattu kolme uutta vakituista työntekijää 26.10-3.1.2022 välillä. Yksikössä on avoinna yksi sairaanhoitajan ja yksi lähihoitajan paikka. Tiimiesimiehen mukaan Tiilkantaikan henkilöstö tilanne on parempi.</p>				

2. Henkilöstön osaaminen

Perehdyttäminen (perehdytysuunnitelma, käytännöt)	Johtajan kertoman mukaan perehdytykseen on kiinnitetty huomiota entistä enemmän. Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään Esperin oman perehdyttämisohjelman mukaisesti. Uusi työntekijä käy perehdytys-ohjelman, joista esimiehellä, tiimivastaavalla ja työparilla on omat perehdytys osuudet. Lisäksi talossa järjestetään uusille työntekijöille yhteisperehdytystä, jossa käydään yleisiä talon asioita, järjestelmiä läpi sekä muun muassa omahoitajuuteen liittyviä asioita. Perehdytystilaisuudesta on diat, joihin voi myös palata jälkepäin. Perehdytysohjelma on Esperin Intrassa Essi-ohjelmassa
Koulutus (koulutus- ja täydennys- ja lisäkoulutus)	Hoitohenkilökunnalle vuonna 2022 järjestettävä koulutus painottuu hoitosuunnitelmien tekemiseen, DomaCare asiakaskirjaamiseen sekä RAI-arviointeihin. Lisäksi osa hoivakotien työntekijöistä on osallistunut saattohoidon koulutukseen. Esperin on tarjonnut työntekijöille myös validaatio-koulutusta muistisairaiden kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen heidän kanssaan. Suomen kielen koulutusta on järjestetty työntekijöille säännöllisesti muutaman vuoden ajan.
RAI-osaaminen	Valvontakäynnillä ei kysytty hoitajilta erikseen heidän näkemystään RAI-osaamisesta. Yksikönjohtaja toi esille, että luotettavien RAI-arviointien tekemistä tuetaan ja sitä varten järjestetään koulutusta vuoden 2022 aikana. Tarkastelluissa hoitosuunnitelmissa RAI-arviointeja ei oltu hyödynnetty.

3. Lääkehoito- ja lääkehuolto

<p>Lääkehoitosuunnitelma (pvm, lääkärin allekirjoitus, sijainti, vastuut, prosessi)</p>	<p>Lääkärin 12.1.2021 allekirjoittama lääkehoitosuunnitelma oli yksikön toimistotilassa.</p>
<p>Lääkeluvat (määrä, valmiit / prosessissa olevat, vakituiset, sijaiset)</p>	<p>Toimistotilassa oli kansio, joka sisälsi kopiot lääkeluvista ja koosteen lääkeluvista. Tilkantai'assa on koosteen mukaan kuusi vakituisen henkilökunnan lääkelupaa, kaksi uuden työntekijän lääkeluvat ovat prosessissa ja lisäksi oli yksi vakituisen sijaisen valmis lääkelupa. Alkuperäiset lääkeluvat olivat yksikönjohtajan takana muualla. Alkuperäiset lääkeluvat sisältävä lääkelupakansio tullaan siirtämään Tilkan alimassa kerroksessa sijaitsevaan lääkehoitohuoneeseen.</p>
<p>Lääkepoikkeamien esiintyvyys ja ennaltaehkäisy (määrä, miten käsitellään)</p>	<p>Lääkepoikkeamat kirjataan Laatuportti-järjestelmään ja käsitellään tarvittaessa tiimipalaverissa. Pääasiassa poikkeamat käsitellään talon kuukausipalaverissa ja esmiestapaamisissa. Saadun Laatuportti-koosteen 1.1-31.12.2021 välisellä aikajaksoilla Tilkantaikaan on vaara- ja haittatapahtumia tehty 5 kappaletta, jotka kohdistuvat lääkkeiden antoon ja jakoon. Yleisin syy on, että jokin yksittäinen lääke jää antamatta.</p> <p><i>Turvallisen lääkehoidon toteutuksen onnistumiseksi on hyvä kiinnittää huomiota, asukkaan kokonaislääkityksen toteutumiseen. Asukkaalle voi mennä lääkkeitä annosjakelupusseissa, dosetissa sekä lisäksi erilaisia muita lääkkeitä kuten silmätippoja laastareita ym.</i></p> <p><i>Sosiaali- ja Terveysministeriön laatiman Turvallinen lääkehoito-oppaan mukaan, päivittäisiä lääkkeen antoja ei tarvitse dokumentoida, kun lääkehoito on säännöllistä. Edellytyksenä on, että lääkehoito on jokapäiväistä, yleiset lääkkeenantoajat on määriteltä, jolloin säännölliset lääkkeet pääsääntöisesti annetaan asiakkaille/potilaille, kuitenkin potilaan yksilölliset piirteet ja toiveet mahdollisuuksien mukaan huomioiden. Edellytyksenä on, että hoitajat tuntevat asukkaat. Mikäli yksikössä työskentelee paljon sijaisia, tulee päivittäiset lääkkeenannot kirjata lääketurvallisuuden lisäämiseksi.</i></p> <p>Koska Tilkan hoivapalvelukeskuksessa työskentelee paljon sijaisia (mukaan lukien runkosopimuksella työskentelevät sijaiset) tulee päivittäiset lääkeannokset kirjata lääketurvallisuuden lisäämiseksi.</p> <p>Tarkastelluissa päivittäisissä asiakaskirjauksissa näkyi, että osa hoitajista oli kirjannut lääkehoidon toteutumisesta, mutta tämä ei toteutunut säännönmukaisesti päivittäin.</p>
<p>4. Lääkäripalvelujen toimivuus</p>	
<p>Yksikön lääkäripalvelujen tuottaja</p>	<p>Terveystalo</p>
<p>Yksikön palaute lääkäripalvelusta</p>	<p>Lääkäri tuntee yksikön asiakkaat pitkältä ajalta mikä helpottaa yhteistyötä.</p>
<p>5. Hoito ja yksikön toiminta</p>	
<p>Omavalvontasuunnitelma (pvm, sijainti, henkilöstön osallisuus?)</p>	<p>Omavalvontasuunnitelma on Tilkan verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelma on ollut yksikössä luettavana syksyllä 2021, jonka hoitajat ovat kuitanneet luetuksi.</p>

Hoitotyön suunnitelma (asiakaslähtöisyys, tavoitteet, keinot, arviointi)	Hoitosuunnitelmia tarkasteltiin kolmen helsinkiläisen asiakkaan osalta. Hoitosuunnitelman lisäksi pyydettiin kyseisten asiakkaiden päivittäiset kirjaukset ajalta 24.1.-1.2.2022. Asiakkaiden taustaa, toimintakykyä, avun tarvetta, mieltymyksiä ja toiveita oli kirjattu suunnitelmiin kiitettävästi. Myös hoitotyön suunnitelma, tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi oli kirjattu. Suunnitelman kattavuudessa oli nähtävissä vaihtelua ja laatueroa kirjaajien kesken. Yhdellä asiakkaalla tavoitteiden saavuttamista oli arvioitu säännöllisesti ja hyvin, mutta säännöllisessä kolmen kuukauden välein tapahtuvassa arvioinnissa (palvelukuvausten vaatimusten mukaan) on vielä tehtävää. <i>Hoitotyön suunnitelma tulee arvioida kolmen kuukauden välein.</i> Päivittäisiä asiakaskirjauksia oli tehty säännöllisesti sekä vapaamuotoisena kirjaamisena että mobiilikirjaamisena. Kirjaaminen oli yleisluontoista ja melko niukkaa. <i>Asiakaslähtöiseen ja kuvailevaan kirjaamiseen tulee jatkossakin kiinnittää huomiota.</i>
Toimintakyvyn arviointi (menetelmät, mittarit)	Asiakkaiden toimintakyvyn arvioinnissa hyödynnetään RAI-arviointijärjestelmää. Tehtyjä RAI-arvioiteja ei oltu hyödynnetty tarkastelluissa hoitosuunnitelmissa. <i>Hoitotyön suunnitelma tulee tehdä asiakkaan RAI-arvioinnin tuloksia hyödyntäen.</i>
Asiakkaiden toimintakyvyn tukeminen	Asiakkaiden toimintakyvyn tukeminen oli otettu huomioon tarkastelluissa hoitosuunnitelmissa. Asiakkailla on toimintakykyä ja voimavaroja ja heidän kanssaan on mahdollista liikkua ja toteuttaa monenlaista yksilö- ja ryhmätoimintaa.
Rajoittamistoimenpiteet	Haastatellun hoitajan mukaan käytössä joillakin asukkailla on sängynlaita, pyörätuolissa käytettävä turvavyö tai hygienihaalari. Esperillä on ohjeet rajoittamistoimien käyttämiseen. Lääkärin lupa rajoittamistoimille on voimassa kolme kuukautta. Hoitajat arvioivat rajoittamistoimien käytön tarvetta päivittäin. Tarkastelluissa hoitosuunnitelmissa asiakkaiden mahdolliset rajoitteet (kuten sängynlaitalupa ja hygienihaalari) ja päätöksen tehnyt lääkäri ja päätöspäivämäärä oli kirjattu, mutta niiden tarpeen seuranta ja arviointia ei ollut kirjattu todennettavasti.
Merkityksellinen arki ja elämä	Asiakkaat osallistumisesta erilaisiin aktiviteetteihin ja ryhmätoimintaan oli tehty asiakaskirjauksia ja asia oli huomioitu hoitosuunnitelmissa. Viriketoiminnan viikko-ohjelma oli nähtävissä ryhmäkodin ilmoitustaululla ja palveluntuottajan internet-sivuilla.
Asiakasosallisuuden tukeminen	Tilkantaikassa on päivittäin virikeohjaajan pitämä aamunavaus sekä toiminnallinen tunti. Iltapäivän tunti on suunnattu aktiviteeteille, kuten muistipeli, keilausta ym. Vuoteessa elävä saa viikoittain yksilövirikettä virikeohjaajan toimesta. Päivittäisistä asiakaskirjauksista oli todennettavissa, että asukkailla oli pidetty asukaskokous.
Ulkoilun toteutuminen	Asukkailla tarjotaan mahdollisuus ulkoiluun. Ryhmäkodissa on muutama asukas joiden kanssa käydään esimerkiksi kaupassa. Parveke on talvisin käytössä. Asiakkaiden ulkoilu ja ulkoilusta kieltäytyminen oli todennettavissa tarkastelluissa asiakaskirjauksista.
6. Poikkeamat ja palautteet	
Vaara- ja haittatapahtumat	Poikkeamat ilmoitetaan Laatuportti-järjestelmään ja käsitellään yhteisesti. Läheltä piti tai tapahtui potilaalle ilmoituksia tehty 1.7-31.12.2021 aikana yhteensä 18. Asiakas: Tyypilliset vaara ja haittatapahtuma tilanteet ovat siirtymiset, kaatumiset, lääkepoikkeamat ja asukkaan aggressiivinen käytös toiseen asukkaaseen. Henkilöstö: Asukkaiden aggressiivinen käyttäytyminen hoitotilanteissa. <i>Ryhmäkodissa on vaativahoitoisia asukkaita, joten yksikössä tulee olla ikäihmisten hoitoon ja ohjaukseen erikoistunut henkilöstö, jolla on kokemusta vaativahoitoisten asiakkaiden ja muistisairaiden hoivasta.</i>

7. Yhteenveto ja erityiset huomiot	
Yleissiisteys ja tilojen hygienia	Tilat olivat siistit ja puhtaan oloiset.
Yhteenveto	<p>Valvontakäynnillä tavatut asiakkaat olivat aamupalalla ja osallistuivat sen jälkeen yhteiseen aamunavaukseen. Hoitaja oli paikalla useita ja tunnelma oli rauhallinen.</p> <p>Helsingin kaupungin palvelukuvauksen mukaisesti henkilöstömitoituksen tulee olla vähintään 0,8, jotta toteutunut 0,6 henkilöstömitoitusvaade/vuorokausi täyttyy. Tilkan-taika on erittäin haastavasti käyttäytyvien asukkaiden ryhmäkoti. Ryhmäkodissa on aloittanut kolme uutta vakituista työntekijää, joten suunta on hyvä. Asukkaita tulisi hoitaa tutut hoitajat ja minimoida vuokratyöntekijöiden ja sijaisten käyttö. Laatuportin vaara- ja häirtäpahtumailmoitusten mukaan asukkailla on käyttäytymiseen liittyviä ongelmia, joihin tarvitsee olla koulutuksellisesti valmiudet kohdata asukkaita. Lisäksi riittävä vakituinen henkilöstö, jotka tuntevat asukkaiden tavat, tottumukset sekä käytäytymiseen vaikuttavat tekijät. Muiden asukkaiden rauha ja turvallisuus tulee taata ryhmäkodissa.</p> <p>Myönteistä oli, että tarkastelluista kolmen asiakkaan hoitosuunnitelmassa näkyi asiakkaan ja hänen tarpeidensa tunteminen. Lisäksi asiakaskirjauksista näkyi Tilkan-tai'assa toteutettu viriketoiminta. Kehitettävää jatkossakin on asiakaslähtöisessä ja kuvailevassa kirjaamisessa sekä hoitosuunnitelmien säännöllisessä arvioinnissa kolmen kuukauden välein.</p> <p>On tärkeää, että henkilökuntaa ohjataan ja koulutetaan edelleen hoitotyön prosessin mukaiseen hoidon suunnitteluun ja arvioimiseen sekä RAI-arviointitiedon hyödyntämiseen. Hoitotyön suunnitelmien ajantasaisuutta ja arviointien toteutumista tulee varmistaa ja ohjata hoitajia hoidon toteutumisen mukaiseen kirjaamiseen.</p>
Sovitut jatkotoimenpiteet	Ostopalvelut ja laadunhallinta -yksikkö kiinnittää palveluntuottajan huomion koulutetun henkilökunnan rekrytointiin ja sitouttamiseen yksikössä.