

Päivämäärä 1.2.2022	Palveluntuottaja, käyntikohde ja osoite Esperi Care Oy, Tiilkantupa 3B & 3AD (3 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 Ih Marko Eerikäinen
Läsnä	Tuottaja: Yksikönjohtaja Anu Metsälä & tiimiesimies Marko Eerikäinen Tilaaaja: Ostopalvelut ja laadunhallinta -yksikön erityissuunnittelijat
Paikkamäärä	30
Läsnä olevat asiakkaat (kpl, minkä kuntien asiakkaita)	Tiilkantuvassa yhteensä 30 asiakasta, joista 5 Helsingistä. Muut asiakkaat ovat Vantaalta, Espoosta, Inkoosta, Keravalta ja Nurmijärveltä.

Huomiot

1. Henkilöstö		
Henkilöstörakenne ammattiryhmittäin	Ammattiryhmä	Määrä
	Sairaanhoidtaja/terveydenhoitaja	1
	Lähihoitaja	15
	Hoiva-avustaja	2
	Kuntoutushenkilöstö; kaksi (2) fysioterapeuttia koko talossa ja heidän työ% ovat; 80% ja 60% ke-to-pe.	35% Tiilkantupa.
	Tukipalveluhenkilöstö; 1, jolla talon pyykkihuolto	-
	Muu, mikä? Virikeohjaajaa, koko talossa. Avustaja suorittaa keittiötöitä <i>Alihankinta: Arkea Oy:n ateriapalvelut SOL-siivous</i> <i>Liinavaate pesu Vistan pesula Oy</i>	2 virikeohjaajaa Ruokapalvelu Siivous Liinavaatteet ja kiinteistöhuolto

Hoitohenkilöstömitoitus (kopiot toteumasta)	<p>Ostopalvelut ja laadunhallinta-yksikkö tarkasteli Tilkantupa -yksikön (krs. 3B, AD) henkilöstömitoitusta toteutuneiden työvuorojen (13.12.21-23.1.2022) kautta. <i>Helsingin kaupungin palvelukuvauksen mukaisesti henkilöstömitoituksen tulee olla vähintään 0,7, jotta toteutunut 0,5 henkilöstömitoitusvaade/vuorokausi täyttyy.</i></p> <p><i>Muiden kuntien asiakkaiden osalta todetaan vanhuspalvelulain mukaisen henkilöstön laskennallisen mitoitusvaateen olevan 0,6/asiakas, eli Tilkantuvan yhteinen laskennallinen mitoitusvaade on 0,61/asiakas.</i></p> <p><i>THL:n laskentakaavan mukaisesti laskettuna yksikön toteutunut henkilöstömitoitus oli ka. 0,51 asiakasmäärän ollessa 30. Lista 13.12.21-2.1.22 oli 0,51 ja Lista 3.1-23.1.22 oli 0,51. Kahden virikeohjaajan ja kahden fysioterapeutin toteutuneet työtunnit on jaettu neljän yksikön kesken ja huomioitu laskennassa.</i></p> <p><i>Helsingin sopimuksen edellyttämä vuorokautinen toteutunut henkilöstömitoitus vuorokautta kohti vaihteli satunnaisesti työvuorolistoja tarkasteltaessa 0,33-0,46 ollen pääosin 0,40 tasoa. Tarkastuspäivänä se oli 0,4.</i></p> <p><i>Yksikön esihenkilöä ei laskettu päiväkohtaiseen henkilöstömitoitukseen eikä virike- ja terapeuttihenkilöstöä. Päiväkohtaisessa mitoituksessa on huomioitu opiskelijat, joilla on riittävä määrä opintopisteitä sekä välitöntä hoitotyötä tekevät hoiva-avustajat.</i></p>				
Työntekijämäärä ammattiryhmittäin (ryhmäkotitai osastokohtaisesti aamu-, ilta- ja yö)	Ammattiryhmä / Määrä vuorossa	Aamu	Väli	Ilta	Yö
	Hoitohenkilöstö (Sote-koulutus)	6	-	6 +(1 perehdytys)	1
	Kuntoutushenkilöstö				
	Tukipalveluhenkilöstö				
	Muu henkilöstö (esim.sosionomi, geronomi)				
Sijaiset (mitä kautta hankitaan, ovatko vakituisia, kuinka paljon tarvitaan)	Vuokratyövoimaa tarvitaan edelleen (sijaiset.fi), mutta tavoite on ollut saada Tilkantupaan vakituiset sijaiset tekemään lyhytaikaisia ja äkillisiä poissaoloja. Tässä on onnistuttu siten, että sijaisuuksia tekee pääasiassa 2–4 tuttua työntekijää.				
Henkilöstötilanne (rekrytointi, avoimet tehtävät, pysyvyys, vaihtuvuus)	Tilkantuvassa on ollut muutamia pidempiä sairauslomia. 1 avoin lähihoitajan ja 1 sairaanhoitajan paikka.				
2. Henkilöstön osaaminen					
Perehdyttäminen (perehdytysuunnitelma, käytännöt)	Perehdyttäminen tehdään perehdytysohjelman ja -kortin mukaan. Uusien työntekijöiden perehdytyksessä kiinnitetään huomioita vastaanottoon ja siihen, että kokenut työntekijä on mukana opastamassa ja tukemassa uutta työntekijää.				
Koulutus (koulutus- ja lisäkoulutus)	Hoitohenkilökunnalle vuonna 2022 järjestettävä koulutus painottuu hoitosuunnitelmien tekemiseen, DomaCare asiakaskirjaamiseen sekä RAI-arvioiteihin. Lisäksi osa hoivakotien työntekijöistä on osallistunut saattohoidon koulutukseen. Espero on tarjonnut työntekijöille myös validaatio-koulutusta muistisairaiden kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen heidän kanssaan. Suomen kielen koulutusta on järjestetty työntekijöille säännöllisesti muutaman vuoden ajan.				
Kokouskäytännöt	Tiimiesimies pitää kerran viikossa Tilkantuvan asiakkaisiin ja asioihin liittyvän tiimikokouksen. Yksikönjohtaja pitää Tilkan hoivakotien yhteisen kokouksen kerran kuussa. Niissä käydään läpi kaikkia hoivakoteja koskevia asioita esimerkiksi valvonta- tai tarkastuskäyntien havainnot. Johtaja on havainnollistanut esimerkiksi hygieniaan liittyviä asioita kuvilla ja saanut sillä tavoin hyvää keskustelua aikaan.				
3. Lääkehoito- ja lääkehuolto					
Lääkehoitosuunnitelma (pvm, lääkärin allekirjoitus, sijainti, vastuut, prosessi)	Lääkärin allekirjoittama lääkehoitosuunnitelma 21.7.2021.				

Lääkeluvat (määrä, valmiit / prosessissa olevat, vakituiset, sijaiset)	Lääkeluvat olivat esimiehen takana, jotka eivät olleet nähtävänä. Tilkantuvan 3B puolella oli nähtävissä kooste voimassa olevista lääkehoitoluvista. Tilkantuvan henkilöstöluettelon mukaan 12 lääkelupaa ja yksi (1) prosessissa.
Lääkepoikkeamien esiintyvyys ja ennaltaehkäisy (määrä, miten käsitellään)	Lääkepoikkeamat kirjataan Esperin Laatuportti-järjestelmään ja käsitellään tarvittaessa tiimipalaverissa. Pääasiassa poikkeamat käsitellään talon kuukausipalaverissa ja esimiestapaamisissa. Saadun Laatuportti-koosteen 1.7-31.12.2021 välisellä ajaksolla Tilkantupaalla on vaara- ja haittatapahtumia tehty 11 kappaletta, jotka kohdistuvat lääkkeiden antoon, jakoon ja säilytykseen. Yleisin syy on, että jokin yksittäinen lääke jää antamatta tai löytyy esimerkiksi lattialta.
4. Lääkäripalvelujen toimivuus	
Yksikön lääkäripalvelujen tuottaja	Terveystalo
Yksikön palaute lääkäripalvelusta	Lääkäri tuntee yksikön asiakkaat pitkältä ajalta ja yhteistyö hänen kanssaan on sujuvaa. Lääkäriin saa yhteyden helposti puhelimitse. Uuden lääkäripalveluntuottajan kanssa ei ole entisen palveluntuottajan tapaan sähköistä järjestelmää ja se on lisännyt henkilökunnan työtä.
5. Hoito ja yksikön toiminta	
Omavalvontasuunnitelma (pvm, sijainti, henkilöstön osallisuus?)	Omavalvontasuunnitelma (pvm 27.9.2021) on palveluntuottaja internetsivuilla. Parhaillaan päivitettävänä olevaa omavalvontasuunnitelmaa on työstetty henkilökunnan kanssa syksyllä 2021 järjestetyissä työpajoissa. Omavalvontasuunnitelmaa käydään läpi henkilöstön kanssa pidettävissä kokouksissa ja hoitajat kuittaavat sen luetuksi.
Hoitotyön suunnitelma (asiakslähtöisyys, tavoitteet, keinot, arviointi)	<p>Hoitosuunnitelmia tarkasteltiin kahden helsinkiläisen asiakkaan osalta. Hoitosuunnitelman lisäksi pyydettiin kyseisten asiakkaiden päivittäiset kirjaukset ajalta 25.1.-1.2.2022. Molemmilla asiakkailla oli joulukuussa 2021 päivitetty hoitosuunnitelma, jotka painoutuivat asiakkaiden sosiaaliseen toimintakykyyn ja viriketoimintaan. Esitieto osioita oli kirjattu kattavasti. Aikaisemmista hoitosuunnitelma merkinnöistä näkyi jonkin verran myös terveydentilan tavoitteita, mutta ei kattavasti. Muun muassa ravitsemusta ei oltu huomioitu lainkaan. Hoitosuunnitelmissa oli nähtävissä jonkin verran asetettujen tavoitteiden saavuttamisen arviointia, mutta se ei ollut säännöllistä.</p> <p><i>Hoitotyön suunnitelmien arvioinnit tulee tehdä 3 kuukauden välein tai aina asiakkaan tilanteen muuttuessa.</i></p> <p>Päivittäinen kirjaaminen oli tarkastelujen kirjausten osalta niukkaa ja toteavaa. Niistä puuttui asiakkaan kokemusten ja näkemysten kirjaaminen. Edellisellä valvontakäynnillä 26.8.2021 oli kiinnitetty huomiota, että mikäli yksikössä toimii paljon sijaisia, tulee päivittäiset lääkkeenannot kirjata lääketurvallisuuden lisäämiseksi. Tämä näkyi tarkastelluissa päivittäisissä kirjaamisissa. Myönteistä oli myös asiakkaiden aktiiviteettien (sekä toteutuneet, että tarjotut, joista kieltäytynyt) kirjaaminen.</p>
Toimintakyvyn arviointi (menetelmät, mittarit)	<p>Asiakkaiden toimintakyvyn arvioinnissa hyödynnetään RAI-arviointijärjestelmää. Tehdyt RAI-arvioinnit näkyivät vain yksittäisenä mainintana tarkastelluissa kahdessa hoitosuunnitelmassa.</p> <p><i>Hoitotyön suunnitelma tulee tehdä asiakkaan RAI-arvioinnin tuloksia hyödyntäen.</i></p>
Asiakkaiden toimintakyvyn tukeminen	Asiakkaiden toimintakyvyn tukemista ei tarkemmin käsitelty tällä valvontakäynnillä. Käynnillä tavattiin asiakkaita, jotka olivat liikkeellä ja/tai ylhäällä oman toimintakykynsä mukaan erilaisia apuvälineitä (kuten rollaattori tai pyörätuoli) käyttäen.
Rajoittamistoimenpiteet	Asiakkaiden rajoittamistoimenpiteistä ja -päätöksistä on kirjattu palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaan. Toisessa tarkastellussa hoitosuunnitelmassa oli merkintä asiakkaan rajoitteen käytöstä ja myös sen arviointipäivämäärä.
Merkityksellinen arki ja elämä	Hoitohenkilökunta ja Tilkan hoivakotien kaksi yhteistä virikeohjaajaa toteuttavat virikesuunnitelman (viikkosuunnitelma nähtävissä ilmoitustaululla ja tuottajan internetsivuilla) mukaista ohjelmaa ja toimintaa. Omahoitajat kirjaavat asiakkaiden hoitosuunnitelmiin yksilölliset toiveet ja viriketoiminnan tavoitteet.

6. Poikkeamat ja palautteet	
Vaara- ja haittatapahtumat	<p>Poikkeamat ilmoitetaan Esperin Laatuportti-järjestelmään ja käsitellään yhteisesti. Läheltä piti ja tapahtui potilaalle -ilmoituksia tehty 1.7-31.12.2021 aikana yhteensä 39. Ilmoitukset liittyvät lääkehoitoon, tapaturmiin ja asukkaan aggressiiviseen käyttäytymiseen.</p> <p>Asiakas: Tyypilliset vaaratilanteet ovat asukkaiden siirtymiset, joissa kaatuminen/luisuminen tapahtuu. Lääkepoikkeamat ja asukkaan aggressiivinen käytös toiseen asukkaaseen</p> <p>Henkilöstö: Hoitotilanteissa tapahtuneita tapaturmia ja asukkaiden kohtaamisessa käyttäytymiseen liittyviä tilanteita.</p>
7. Yhteenveto ja erityiset huomiot	
Yleissiisteys ja tilojen hygienia	<p>Tilkantuvan tilat olivat siistit. Asiakkaiden yhteisten oleskelutilojen viihtyisyyttä voisi kuitenkin pienin toimin lisätä (esim. kalusteiden päälliset kuluneet ja erilaiset julisteet, piirustukset ja tiedotteet voisi kiinnittää seinille nykyistä esteettisemmin). Tiloihin on tuottajan mukaan suunnitteilla saneeraus. Tilkan hoivapalvelukeskuksen alimpaan kerrokseen on avattu lokakuussa 2021 asiakkaiden ja henkilökunnan käyttöön kuntosali.</p>
Yhteenveto	<p>Valvontakäynnillä tavatut asiakkaat olivat hyväntuulisia ja siististi pukeutuneita. Hoitajia oli paikalla useita ja tunnelma oli myönteisen rauhallinen.</p> <p>Tilkantuvan henkilöstömitoitukseen tulee kiinnittää huomiota, koska päiväkohtainen henkilöstömitoitus oli liian niukka ja vaihteli runsaasti. Ryhmäkodin työvuorolistoilla on merkittävä määrä keikkalaisia, mikä tuottajan mukaan johtui tarkastellun ajanjakson juhla- ja arkipyhistä. Välillistä työtä (pyykki- ja vaatehuolto, tiskihuolto) varten on hoitoapulainen. Henkilöstö joutuu välillä myös tekemään välillistä työtä, kuten pyykkihuoltoa.</p> <p>Ympäri vuorokautisessa muistisairaiden asukkaiden hoidossa on hyvä kiinnittää huomiota, asukkaan toimintakyvyn ylläpitoon ja tuntee asukkaiden tapoja sekä tottumuksia. Jokaisessa Tilkan hoivapalvelukeskuksen ryhmäkodissa on turvattava iäkkäiden ympärivuorokautisen hoidon ja huolenpidon asiakkaille laadukkaat palvelut, jotka mahdollistavat arvokkaan ja mielekkään elämän (Vanhuspalvelulaki 14 §). Kun ryhmäkodissa on tarpeeksi tuttua henkilöstöä tämä parantaa asukasturvallisuutta ja varmistaa riittävän hoidon ja huolenpidon huolellisen toteutumisen.</p> <p>Asukkaiden hoitotyön suunnitelmiin on syytä kiinnittää huomiota. Erittäin hyvää oli, että asukkailla oli suunniteltu virikeitä aktiiviseen arkeen ja niitä oli arvioitu. Hoitosuunnitelman tulisi olla yksilöllinen ja konkreettinen. Hoitosuunnitelmasta tulee selvitä asukkaan sairauksien hyvä hoito, perushoidon toteuttaminen, suun terveydenhoito. Lisäksi hoitosuunnitelmassa on tavoitteet vähintään asukkaan toimintakyvyn ylläpitoon, ulkoiluun, aktiiviseen arkeen ja ravitsemuksen seurantaan. Hoitotyön suunnitelmien arvioinnit tulee tehdä 3 kuukauden välein tai aina asiakkaan tilanteen muuttuessa.</p>
Sovitut jatkotoimenpiteet	<p>Ostopalvelut ja laadunhallinta -yksikkö kiinnittää palveluntuottajan huomion koulutetun henkilökunnan rekrytointiin ja sitouttamiseen ja seuraa toteutuneen henkilöstömitoituksen kehittymistä.</p>