

|   |   |
|---|---|
| Päivämäärä<br>5.2.2021                                    | Palveluntuottaja, käyntikohde ja osoite<br>Tutoris Oy, Tenhokoti, Tenholantie 10, 00280 Helsinki  |
| Käynnin tarkoitus   | Ennalta ilmoittamaton käynti  |
| Yksikön asiakasprofiili                                   | Ikääntyneiden suomenkielinen palveluasuminen  |
| Yksikön vastuhenkilö                                      | Hoivakodin johtaja Eija Kyllönen,<br>p. 040-568 6459  |
| Yksikön lähiesimies                                       | Hoivakodin johtaja Eija Kyllönen  |
| Läsnä   | Tuottaja:<br>Hoivakodin johtaja Eija Kyllönen<br>Tilaaaja:<br>Ikääntyneiden ostopalvelut –yksikön erityissuunnittelijat Tia Leppäaho, Paula Loukonen & Satu Spets |
| Paikkamäärä   | 43 asiakasta  |
| Läsnä olevat asiakkaat<br>(kpl, minkä kuntien asiakkaita) | 2. kerros 21<br>3. kerros 22 (kaikki helsinkiläisiä puitesopimusasiakkaita)   |

## Huomiot

| 1. Henkilöstö   |   |   |      |      |     |
|---|---|---|------|------|-----|
| Henkilöstörakenne<br>ammattiryhmittäin                  | Ammattiryhmä  | Määrä   |      |      |     |
|   | Sairaanhoitaja/terveydenhoitaja   | 2   |      |      |     |
|   | Lähihoitaja   | 24 + 3 lh oppisopimusopiskelijaa  |      |      |     |
|   | Hoiva-avustaja  |   |      |      |     |
|   | Kuntoutushenkilöstö   | Fysioterapeutin rekrytointi meneillään  |      |      |     |
|   | Tukipalveluhenkilöstö   | 3 laitoshuoltajaa (yleisten tilojen ja asukashuoneiden siivous sekä pyykkihuolto kerroskohtaisessa kodinhoitohuoneessa)<br>Lämmin ruoka+välipala (alihankintana Delicatessen). Aamiais- ja iltapala tarvikkeet tilaan kaupasta.<br>Yöhoitaja valmistaa aamupuuron. Hoitajien työhön sisältyy ruokailujen esivalmistelut ja jälkityöt. |      |      |     |
|   | Muu, mikä?<br>vapaa-ajan ohjaaja  | 1   |      |      |     |
| Hoitohenkilöstömitoitus<br>(kopiot toteumasta)          | Henkilöstömitoitusta tarkasteltiin työvuorototeutumien (11.1.- 21.1.2021) kautta. Nähtävillä oli henkilöstöluettelon lisäksi koko yksikköä koskevat työvuorotiedot vakituisen henkilöstön ja sijaisten osalta. Hoitohenkilöstö koostuu pitkälti vakituisista työntekijöistä. Lisäksi yksikössä työskentelee kolme lähihoitaja oppisopimusopiskelijaa. Opiskelijoista yhdellä on opinnoista 2/3 suoritettuna ja kahdella hoiva-avustajan koulutusta vastaava opintopistemäärä on juuri täyttymässä.<br>Helsingin kaupungin ostopalvelusopimuksen mukainen 0,7 henkilöstömitoitusvaade täyttyy tarkastellulla ajanjaksolla. |   |      |      |     |
| Työntekijämäärä<br>ammattiryhmittäin<br>(kerroksittain) | Ammattiryhmä / Määrä vuorossa   | Aamu  | Väli | Ilta | Yö  |
|   | Hoitohenkilöstö (Sote-koulutus)   | 5+5+<br>1 vastaava<br>sh 60% hoitotyötä   |      | 4+4  | 1+1 |
|   | Kuntoutushenkilöstö   |   |      |      |     |
|   | Tukipalveluhenkilöstö   | 1   |      | 1    |     |

|   |   |   |  |   |  |
|---|---|---|--|---|--|
|   | Muu henkilöstö:<br>vapaa-ajan ohjaaja   | 1 |  | 1 |  |
| <b>Sijaiset</b><br>(mitä kautta hankitaan, ovatko vakituisia, kuinka paljon tarvitaan)  | Yksikön puutosvuoroihin käytetään pääosin oman keikkaringin tuttuja sijaisia. Henkilöstöä vuokrataan satunnaisesti Medipowerilta. Yksikössä tehdään oppilaitosyhteistyötä sijaissaatavuutta helpottamaan.   |   |  |   |  |
| <b>Henkilöstötilanne</b><br>(rekrytointi, avoimet tehtävät, pysyvyys, vaihtuvuus)       | Yksikön henkilöstötilanne on pääosin hyvä ja henkilöstö on pysyvää. Lakisääteisten työvapaiden vuoksi on yksikössä parhaillaan rekrytoinnit menossa. Tarve on yhdelle sairaanhoitajalle ja kahdelle lähihoitajalle sekä kokopäiväiselle fysioterapeutille. Lisäksi lähiaikoina yksikköön ollaan ottamassa työkokelija, jonka työpanosta suunnataan keittiötyöhön.<br>Vakituiselle henkilöstölle on käytössä erilaisia "kannustimia" osaavan henkilöstön saamiseksi yksikköön.   |   |  |   |  |
| <b>2. Henkilöstön osaaminen</b>   |   |   |  |   |  |
| <b>Perehdyttäminen</b><br>(perehdytysuunnitelma, käytännöt)                             | Yksiköllä on käytössä perehdytysohjelma- ja perehdytyskortti. Uudet työntekijät perehdyvät vakituisen työntekijän kanssa 2-3 vuoroa. Sijaisia varten on käytössä Tenhokodin päiväohjelma sekä asukaskohtaiset kortit, joihin on kuvattuna asukkaan tarpeet ja toimintakyky. Yksikön omassa intrassa on Verkko-osaamo, josta löytyy mm. tietoa yksikön toimintaperiaatteista ja arvoista.  |   |  |   |  |
| <b>Koulutus</b><br>(koulutusuunnitelma, täydennys- ja lisäkoulutus)                     | Henkilökunnan kanssa käydään vuosittaiset kehityskeskustelut, jossa yhtenä aiheena käsitellään koulutustarpeita. Viime vuonna henkilöstölle järjestettiin RAI- ja saattokoulutusta. Vuotuisen kehittämispäivän lisäksi ensiapu ja -hygieniakoulutus järjestetään 2-3 vuoden välein.   |   |  |   |  |
| <b>Kokouskäytännöt</b>  | Viikoittaisissa tiimipalaverissa (Silppuri), käsitellään asukkaisiin liittyviä asioita. Joka toinen viikko johtajan vetämässä kokouksessa käsitellään talon toimintaan liittyviä yleisiä asioita. Palaverimuistiot tallennetaan IMS-toiminnanohjausjärjestelmään.   |   |  |   |  |
| <b>RAI-osaaminen</b>  | Yksikössä RAI-arvioinnit on tehty kaikille asukkaille. Yksikön johtajan mukaan henkilöstöllä on pääosin hyvää osaamista RAI arviointien tekemiseen. Yksikön molemmissa kerroksissa on oma RAI ja -kirjaamisvastaava. Seuraavana tavoitteena on RAI arviointitulosten tehokkaampi hyödyntäminen hoitosuunnitelmien laadinnassa.  |   |  |   |  |
| <b>3. Lääkehoito- ja lääkehuolto</b>  |   |   |  |   |  |
| <b>Lääkehoitosuunnitelma</b> (pvm, lääkärin allekirjoitus, sijainti, vastuut, prosessi) | Yksikön lääkärin 16.7.2020 allekirjoittamaa lääkehoitosuunnitelma säilytetään lääkehuoneessa.   |   |  |   |  |
| <b>Lääkeluvat</b><br>(määrä, valmiit / prosessissa olevat, vakituiset, sijaiset)        | Lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi yksikössä on käytössä Proedun lääkehoidonkoulutus ja lääkehoidontentit. Joillakin hoitajilla oli voimassa oleva LOVE-lääkehoidonkoulutus. Lääkehoidon näytöt vastaanottaa yksikön sairaanhoitaja ja lääkehoidon myöntää yksikön omalääkäri. Lääkärin allekirjoittamat lääkeluvat oli kerättyä kansioon, jota säilytetään toimiston kaapissa. Valvontakäynnillä yksikössä oli 18 lääkeluvallista hoitajaa. Valvontakäynnillä tuottaja näytti lääkelupakansioista lääkeluvalliset hoitajat mutta sovitusti toimitti vielä luvat tuottajalle jälkikäteen nähtäväksi. Yksikössä ollaan ottamassa käyttöön uudet lääkelupalomakkeet, joihin kirjataan myös näytöt.<br><br><i>Ikääntyneiden ostopalvelut –yksikkö huomauttaa, että lääkelupakansioita tulee säilyttää myös lääkehoituhuoneissa.<br/>Lisäksi suositeltavaa on tehdä lääkehoitoluvista kooste, joka löytyy molemmista kerroksista sekä lääkehoituhuoneista.</i> |   |  |   |  |
| <b>Lääkepoikkeamien esiintyvyys ja ennaltaehkäisy</b> (määrä, miten käsitellään)        | Lääkepoikkeamia kirjattu 28 kpl viimeisen neljän (4) kuukauden ajalta. Lääkepoikkeamat ovat pääosin liittyneet tilanteisiin, joissa lääke on löytynyt lattialta, asukas on sylkenyt lääkkeitä tai saanut toisen asukkaan lääkkeitä. Yleisesti hoitajat kirjaavat poikkeamat hyvin ne käsitellään yhteisesti tiimikokouksessa. Käytäntönä on että, lääkepoikkeamat raportoidaan kirjaamalla ne DomaCare asiakastietojärjestelmään. Lääkepoikkeamat käsitellään tiimikokouksissa.   |   |  |   |  |

|  |   |
|--|---|
| <b>Tilojen asianmukaisuus</b>  | <p>Tenhokodin molemmissa kerroksissa on erillinen ikkunaton lääkehuone. Lääkehuoneen yhteydessä on kameravalvonta. Avaimet lääkehoituhuoneeseen on ainoastaan lääkehoitovastuussa olevalla työvuorolistaan nimetyllä hoitajalla. Lääkehoitovastuussa oleva hoitaja kuittaa avaimet vastaanotetuksi allekirjoituksellaan erilliseen listaan.</p> <p>Asukkaiden lääkkeet ovat lukituissa kaapeissa siististi omissa koreissaan. Sairaanhoidtaja jakaa lääkkeet viikkodosetteihin ja ne kaksoistarkastetaan. Huumausaineiksi luokiteltaville lääkkeille on erillinen kiinteä lukittu kaappi sekä asianmukainen kulutusseuranta kaksoistarkistuksineen.</p> <p>Lääke- ja särmäjätteelle käytössä asianmukaiset hävitysastiat ja jääkaapin lämpötilan seuranta toteutuivat säännöllisesti.</p> <p>Yksikköön on tulossa opiskelijan suorittama lääkehoidon kokonaisuuden arviointi.</p> <p><i>Ikääntyneiden – ostopalvelut yksikkö kiinnitti valvontakäynnillä huomion lääkehuoneen avainten seurantalistaan, josta puuttui muutamalta päiviltä työntekijän allekirjoitettu vastaanottokuittaus. Tähän tulee kiinnittää jatkossa tarkempaa huomiota, jotta lääkehuoneen avaimen kulunseuranta todentuu asianmukaisesti.</i></p> |
| <b>4. Lääkäripalvelujen toimivuus</b>                                  |   |
| <b>Yksikön lääkäripalvelujen tuottaja</b>                              | Espero Care lääkäripalvelut Oy, lääkäri Kaja Sepp.  |
| <b>Yksikön palaute lääkäripalvelusta</b>                               | <p>Yksikössä on vaihtunut lääkäri viime vuoden loka-marraskuussa, jonka jälkeen oman lääkärin tavoitettavuus ja yhteistyö on koettu haastavana. Asiakkaiden hoidon turvaamiseksi on yksikössä jouduttu käyttämään paljon Esperin päivystävää lääkäriä sekä viikonloppuisin saattohoitotilanteissa kaupungin päivystävää geriatria.</p> <p><i>Ikääntyneiden – ostopalvelut yksikkö on antanut yhteistyössä tuottajan kanssa palautteen Espero Care:n lääkäripalveluista kotihoidon lääkärit -yksikön ylilääkäri Jonne Sirolalle.</i></p>   |
| <b>5. Hoito ja yksikön toiminta</b>                                    |   |
| <b>Omavalvontasuunnitelma</b> (pvm, sijainti, henkilöstön osallisuus?) | <p>Yksiköllä on 30.9.2020 päivitetty omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä kerrosten ilmoitustaululla, perehdytyskansioissa ja yksikön kotisivuilla. Henkilöstön kanssa käsitellään suunnitelmaa vuosittain käytännön esimerkkejä hyödyntämällä. Suunnitelma toimii myös osana uusien työntekijöiden perehdytystä.</p> <p>Silppurissa (tiimikokous) on henkilöstön kanssa käyty suunnitelman eri teemoja lävitse. Tavoitteena on ottaa henkilöstöä enemmän mukaan suunnitelman osa-alueiden läpikäyntiin.</p>  |

|  |  |
|--|--|
| <b>Hoitotyön suunnitelma</b><br>(asiakaslähtöisyys, tavoitteet, keinot, arviointi) | <p>Tarkasteltavana oli tuottajan jälkikäteen toimittamat viiden asukkaan hoitosuunnitelmat ja päivittäiskirjaukset kahden viikon ajalta. Asukkaiden hoitosuunnitelmiin oli kokonaisvaltaisesti kirjattu tavoitteita ja keinoja eri elämisen osa-alueilta RAI:n arviointiasteikkoja hyödyntäen. Kokonaisuutena hoitotyönsuunnittelu ja kirjaaminen olivat laadullisesti hyvällä tasolla. Hoitosuunnitelmilla ja kirjaamisessa oli hyödynnetty paljon valmiita otsakkeita. Tässä haasteena on, että asiakkaan yksilöllisyys ja kokemuksellisuus eivät tule näkyväksi. Kehitettävänä asiana onkin saada asiakkaiden voimavarat paremmin esille hoitotyönsuunnitteluun ja päivittäiskirjaamiseen.</p> <p>Arviointia oli tehty, mutta valtaosassa hoitosuunnitelmista ne olivat vanhentuneet. Suunnitelmilta jäätin kaipaamaan asiakkaan hoidonsuunnittelun kannalta keskeisiä tietoja kuten perustiedot, diagnoosit ja asukkaan yksilöllisiä toiveita ja tottumuksia. Lisäksi ulkoiluun liittyviä tavoitteita tai kirjauksia ei hoitosuunnitelmilta löytynyt. Yksikön kokopäiväinen vapaa-ajan ohjaaja mahdollistaa asukkaille säännöllisen osallistumisen erilaisiin aktiviteetteihin ja tämä näyttäytyi hyvin päivittäiskirjauksissa. Lisäksi myönteisenä asiana oli, että osassa hoitosuunnitelmista ja päivittäiskirjauksissa oli huomioitu asukkaiden suunhoito.</p> <p>Yksikössä kehitetään jatkuvasti asukkaiden saamaa hoitoa ja palvelua mm. hyödyntämällä sisäistä auditointia. Tästä kertoo mm. kokouskäytäntö, jossa omahoitajia ”tentataan”. Omahoitajan tenttauksessa yhdessä hoitotiimin kanssa arvioidaan kriittisesti asukkaiden hoidon suunnittelua ja toteutusta sekä samalla jaetaan tietoa asukkaiden hoitotyön tavoitteista ja käytännöistä.</p> |
| <b>Toimintakyvyn arviointi</b><br>(menetelmät, mittarit)                           | <p>RAI-arvioinnit tehdään puolivuositain tai tarvittaessa asiakkaan tilanteen oleellisesti muuttuessa.</p> <p><i>Ikääntyneiden – ostopalvelut yksikkö tarkasteli yksikön RAI-tuloksia 2/2020 osalta. Yksikön tuloksia tarkasteltaessa voidaan niiden todeta olevan hyvällä tasolla. Huomioidavaa kuitenkin on, että yksikön asiakkaista puolet ei olisi osallistunut RAI-arvioinnin tekemiseen. Suositeltavaa on, että asiakas osallistuu mahdollisuuksien mukaan itse RAI-arvion tekemiseen ja/tai vastuuhoidtaja neuvottelee asiakkaan kanssa hänen omasta näkemyksestään liittyen RAI-arviointiin.</i></p>  |
| <b>Asiakkaiden toimintakyvyn tukeminen</b>   | <p>Asukkaiden itsenäistä suoriutumista tuetaan ja osallisuus sekä voimavarat huomioidaan päivittäistoiminnoissa. Tavoitteena on, että kaikki asukkaat avustetaan päivittäin vuoteesta ylös.</p> <p>Yksikön fysioterapeutin työnkuvaan kuuluu hoitajien hoitotyön ergonomia ja –apuvälineohjaus sekä asukkaiden liikunnallisten ryhmätoimintojen ohjaaminen. Asukkailla on käytössään Motomed-laite itsenäiseen lihaskuntoharjoitteluun.</p>  |
| <b>Rajoittamistoimenpiteet</b>   | <p>Yksikössä on käytössä joitakin asukkaisiin kohdistuvia rajoittamistoimenpiteitä, esimerkiksi litalupa, haaravyö ja hygienihaalari. Rajoittamisiin liittyvä ohjeistus on selkeä: kolmen kuukauden määräajaksi sovitut rajoitteet hyväksyvät lääkäri ja niiden tarpeellisuutta arvioidaan jatkuvasti. Rajoittamiseen on aina perusteltu lupa, joka kirjataan asiakastietojärjestelmään.</p> <p>Itsemääräämisoikeutta rajoittavat toimintakäytännöt ovat kuvattuna yksikön omavalvontasuunnitelmassa.</p> <p><i>Ikääntyneiden – ostopalvelut suosittelivat lisäämään omasuunnitelmaan rajoittamistoimenpiteiden määräaikaisuuden keston (3kk). Lisäksi rajoittamistoimenpiteet olisi hyvä saada asiakkaiden hoitosuunnitelmille, jotta niitä voidaan arvioida osana päivittäistä hoitotyötä.</i></p>   |

|   |  |
|---|--|
| <b>Merkityksellinen arki ja elämä</b>   | Yksikössä on käytössä puhelimeen ladattava Onerva-sovellus (linkki) hoitajien ja omaisten väliseen yhteydenpitoon ja tiedottamiseen. Onervan kautta omaiset saavat tietoa asiakkaan voinnista ja päivänkulusta. Omaisten vierailuja tuetaan ja niistä sovitaan etukäteen. Yksikössä työskentelee kokoaikainen vapaa-ajanohjaaja, joka järjestää päivittäin asukkailla erilaista asiakkaiden toiveista viriävää toimintaa kuten leivontaa ja erilaisia teemapäiviä. Oppilaitosyhteistyön tuloksena opiskelijat ovat järjestäneet etänä asukkailla erilaisia jumppatuokioita. Lisäksi asukkailla on pidetty juma-lanpalveluksia etäyhteyksiä hyödyntämällä<br>Perinteiset juhlapäivät huomioidaan toimintaa suunniteltaessa. |
| <b>Asiakasosallisuuden tukeminen</b>  | Asukkaiden toiveita toiminnan ja mm. ruuan suhteen kuunnelleen, vaikkakaan varsinaisia asukaskokouksia ei pidetä. Normaalityöntilanteessa omaisteniltoja järjestetään 2-3 kertaa vuodessa.   |
| <b>Ulkoilun toteutuminen</b>  | Asukkaat ulkoilevat talon piha-alueella ja lähiympäristössä.<br><br><i>Ikääntyneiden –ostopalvelut yksikkö huomauttaa, että asiakkaan hoitotyön suunnitelmaan kirjataan asiakkaan toiveet ja halukkuus ulkoiluun, tavoitteet ulkoilun määrästä ja toteutustavasta.</i>   |
| <b>6. Poikkeamat ja palautteet</b>  |  |
| <b>Vaara- ja häiritsevät tapahtumat</b>   | Asiakas:<br>Ei merkittäviä poikkeamia.<br>Tilanteet ovat liittyneet asukkaan kaatumiseen.<br><br>Henkilöstö:<br>Ei merkittäviä poikkeamia. Muistisairaalla käytösoireisella asiakkaalla voi ilmetä ajoittain sanallisesti aggressiivista ja uhkaava käyttäytymistä hoitajia sekä muita asukkaita kohtaan. Yksikön henkilöstöllä on valmiudet kohdata aggressiivisesti käyttäytyvä asukas hoitotyönkeinoin.   |
| <b>Asiakas- ja omaispalautteet</b>  | Asiakastyytyväisyyttä kartoitetaan keräämällä vuosittain palautetta. Palautekyselyn avulla selvitetään omaisten kokemuksia mm. palvelun laadusta ja henkilöstön osaamisesta. Ylipäätään asiakkaita ja omaisia kannustetaan palautteen antoon. Yksikön internetsivuilta löytyy palautelomake. Palaute (kirjallinen ja suullinen) on ollut pääosin erittäin hyvää.   |
| <b>Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 ja 49 §:n mukainen työntekijöiden ilmoitusvelvollisuus</b> | Henkilöstö on tietoinen sosiaalihuoltolain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudestaan. Ilmoitusvelvollisuuden käsittely on osa uusien työntekijöiden perehdytystä. Johtajan mukaan yksikössä ei ole ilmennyt asukaskäyttöön kohdistunutta epäasiallista kohtelua. Työntekijöiden ilmoitusvelvollisuus ja käytännöt on kirjattuna yksikön omavalvontasuunnitelmassa.   |
| <b>7. Yhteenveto ja erityiset huomiot</b>   |  |
| <b>Yleissiisteys ja tilojen hygienia</b>  | Tenhokodissa asiakkaiden viihtyisyyteen oli panostettu tuomalla runsaasti kodinomaisuutta lisääviä tekijöitä yleisiin tiloihin. Asukashuoneet olivat tilavat ja yksilöllisesti sisustettu. Huoneiden seinille olit tuotu huoneentaulu, josta käy esille asiakkaan toimintakyky ja yksilölliset tottumukset. Asukashuoneissa hahmottamisen vaikeudet oli huomioitu voimakkaan punaisella tukikaiteilla ja wc-pöntönrenkaalla.<br>Lisäksi talossa on tilava, siisti ja apuvälinein varusteltu yhteinen sauna- ja pesutila.   |

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Yhteenveto</b></p>                | <p>Valvontakäynnillä Tenhokodissa tuoksui juuri leivottu pulla ja yleisissä tiloissa tavattiin useita hyvinvoivia asukkaita. Vuorovaikutus asiakkaiden ja hoitohenkilökunnan välillä oli luontevaa ja lämminhenkistä. Tenhokodissa on panostettu asiakkaiden hyvään hoitoon ja merkitykselliseen elämään monin keinoin. Tämä näyttäytyy niin tilojen viihtyisyytenä, yksikön toiminnassa kuin moniammatillisessa henkilöstörakenteessa.</p> <p>Yksikössä kehitetään jatkuvasti henkilöstön osaamista, asiakkaan saamaa palvelua sekä yhteistyötä omaisten kanssa. Yksikön henkilöstön RAI-osaaminen tulee ilmi asiakkaiden hoitosuunnitelmilta. RAI:n hyödyntämistä hoitotyönsuunnittelun ja arvioinnin osalta tulee kuitenkin edelleen kehittää, etenkin asiakkaita koskevien riskitekijöiden osalta. RAI:n hyödyntämistä hoitosuunnitelmilla tulisi kehittää niin, että RAI-sta saatuja tietoja verrataan edelliseen arvioon. Asukkaan voinnin muutos on oleellinen asia ja siihen tulisi kiinnittää huomio tavoitteita asetettaessa.</p> <p>Ylipäätään hoitotyönsuunnittelua ja kirjaamista on suositeltavaa kehittää asiakkaan voimavaroja, toimintaa ja kokemuksellisuutta kuvailevampaan suuntaan.</p> <p>Helsingin kaupungin ostopalvelusopimuksen mukainen henkilöstömitoitus täyttyi tarkastellulla ajanjaksolla. Huomioitavaa kuitenkin on, että ruokailujen yhteyteen liittyvät keittiötöyt eivät ole välitöntä asiakastyötä. Nämä työt tulee keskittää avustavalle henkilöstölle, joka onkin yksikön lähitulevaisuuden suunnitelmana.</p> |
| <p><b>Sovitut jatkotoimenpiteet</b></p> | <p>Ei sovittuja aikataulutettuja jatkotoimenpiteitä.</p>  |