

2023

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimi

| | | | | |
|---|--|-----------------|-----------|--|
| Palveluntuottaja | Nimi Saga Palvelutalot | | | |
| | Yhteystiedot Myrskyläntie 18, 00650 Helsinki | | | |
| | Y-tunnus | | | |
| Toimintayksikkö | Nimi Saga Palvelutalo Käpylinna | | | |
| | Yhteystiedot Myrskyläntie 18, 00650 Helsinki | | | |
| Käynnin ajankohta | 3.3.2023, ennalta ilmoittamaton valvontakäynti | | | |
| Käyntiin osallistuneet | Tuottaja: Tiimivastaava (sosionomi) Anu Haapanen ja johtaja Armi Kuloheimo Ostopalvelut ja laadunhallinta –yksikkö: erityissuunnittelijat Leena Reivari ja Maj-Britt Löf | | | |
| Kotihoidon asiakasmäärät | Palveluseteli-/ostoasiakkaiden määrä | | | 30 |
| | Itsemaksavien asiakkaiden määrä | | | 48 |
| | Asiakkaiden kokonaismäärä | | | 78 |
| Palvelutoiminnasta vastaava henkilö | Nimi johtaja Armi Kuloheimo (aloittanut 13.2.2023) | | | |
| | Yhteystiedot Armi Kuloheimo, 050 5016 186 armi.kuloheimo@sagacare.fi | | | |
| Kotihoidon / hoitotyön vastuuhenkilö | Nimi Johtaja Armi Kuloheimo | | | |
| | Koulutus sairaanhoitaja, TtK. | | | |
| | Yhteystiedot armi.kuloheimo@sagacare.fi | | | |
| | | | | |
| Luvat ja tarkastukset | Yksityisen sosiaalipalvelun rekisteröinti; 28.2.2023 (ilmoitus palveluista vastaavasta) | | | |
| | Yksityisen terveydenhuollon rekisteröinti; 28.2.2023 | | | |
| | Ostopalvelut ja laadunhallinta –yksikön edellinen käynti 27.9.2022 | | | |
| Omavalvontasuunnitelma; | Kyllä | Osittain | Ei | Mahdolliset huomiot |
| • on ajantasainen | x | | | Juuri päivitettyä suunnitelmaa 27.2.2023 ei ole vielä julkaistu. Verkkosivuilla ja kahviossa on edellinen 2021 versio. |
| • on julkisesti nähtävillä | | | x | Omavalvontasuunnitelma tulee olla omaisten ja asukkaiden helposti saatavana. |
| • on osa perehdytystä | | | | ei tietoa aiemmista talon käytännöistä |
| • henkilöstö on osallistunut suunnitelman arviointiin ja laadintaan | | | | ei tietoa aiemmista talon käytännöistä |

2023

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimi

| | | | | |
|---|---|-----------------|-----------|---|
| Rekisteriselosteet ja asiakasasiakirjojen säilytys ovat lain edellyttämällä tasolla. (yksikön tietosuojavastaava, asiakirjojen säilyttäminen) | Esperi Care oy: Mikko Oikarinen Sähköposti: mikko.oikarinen@esperi.fi Käytössä DomaCare-potilastietojärjestelmä ja hoitajalla on henkilökohtaiset tunnukset. Asiakaskansiot sairaanhoitajan toimiston lukollisessa kaapissa. | | | |
| Asiakkaan itsemääräämisoikeutta koskevien rajoitteiden käytöstä on ohje ja sitä noudatetaan. | Kyllä x | Osittain | Ei | Mahdolliset huomiot Tällä hetkellä rajoitteita ei ole käytössä, koska asukkaat hyväkuntoisia. Lääkäri allekirjoittaa tarvittaessa luvan 3kk kerralla. Tilanteen muuttuessa rajoite puretaan. Ohje omavalvontasuunnitelmassa |
| Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 ja 49 §:n mukainen työntekijöiden ilmoitusvelvollisuus (Ilmoitusvelvollisuus on käyty läpi henkilöstön kanssa, ilmoitusten käsittely) | Tiimivastaava on käynyt läpi käytänteitä tiimipalaverissa ja uskoo, että henkilökunta tunnistaa tilanteet ja tuovat tarvittaessa keskusteluun. Ohje myös omavalvontasuunnitelmassa. | | | |

1. Henkilöstö, osaaminen ja osaamisen kehittäminen

| Henkilöstörakenne ammattiryhmittäin | Ammattiryhmä | Määrä |
|---|--|---|
| | Sosionomi/ tiimivastaava | 1 |
| | Sairaanhoitaja / terveydenhoitaja | 3 |
| | Lähihoitaja | 6, joista 2 yöhoitajaa |
| | Kodinhoitaja / hoiva-avustaja , joka osallistuu hoivaan | 1 |
| | Tukipalveluhenkilöstö | Siivouspalvelut ja lisäpalveluna vaatehuolto: SOL Kiinteistöhuolto: Lassila & Tikanoja Ravintolapalvelut ja ruokahuolto: Saga Caren oma keittiö ja ravintola. |
| Asiakkaille myönnetty/suunniteltu palvelun aika tunteina kuukauden ajalta (kaikki kotihoidon asiakastyö) | Asiakkaille myönnetty/suunniteltu palvelun aika (1.1-31.1.2023) 975 t. | |
| Henkilöstön toteutunut välitön asiakastyön aika tunteina kuukauden ajalta (kaikki kotihoidon asiakastyö) | Toteutunut välitön asiakastyön aika (1.1-31.1.2023) 644 t. Toteutunutta/myönnettyä palveluaikaa pyydettiin tuottajalta helmikuulta, mutta tämän laskeminen oli tuottajan mukaan teknisesti vaikeaa. <i>Tuottajalla tulee olla luotettava väline, jolla myönnetyn ja toteutuneen palvelun aika saadaan pyydettyltä kuukaudelta.</i> | |
| Suunnitellun ja toteutuneen asiakastyön suhde | Kun verrataan suunniteltua asiakastyön aikaa suhteessa toteumaan, on asiakkaille myönnettyistä palveluista toteutunut suunnitelman mukaisesti* 66 %. | |

2023

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimi

| | | | | |
|---|---|-----------------|-----------|---|
| | *Johtajan selvitys asiakastyön suunnitellun/toteuman erosta. Myönnytyissä palveluseleissä näkyy myös kuukauden aikana kuolleet ja sairaalaan joutuneet, jolloin heidän hoitoaan ei ole voitu toteuttaa. Asukkaiden palveluntarve on myös voinut muuttua, jolloin välttämättä palvelusetelien määrää ei ole heti laskettu epävarman tilanteen vuoksi. | | | |
| Henkilöstötilanne (avointen tehtävien määrä, rekrytointi ja henkilöstön vaihtuvuus) | Ei juurikaan vaihtuvuutta, talossa pitkäaikainen henkilöstö. Asukkaat ja hoitajat tuntevat toisensa hyvin. Parhaillaan rekrytoidaan lähihoitajan perhevapaan sijaisuuteen.,. Kesätyöntekijöiden rekrytointi on menossa parhaillaan, osa kesäajan sijaisista jo tiedossa. | | | |
| Sijaiset (sijaisten hankkimiskeinot, osaamisen varmistaminen, vakituisuus sekä tarve sijaisille) | Käytetään omia tuttuja keikkalaisia. Sopimukset henkilöstövuokraus firmojen Hyvän Hoidon Palvelut Oy ja Sijaiset.fi kanssa, joita ei ole kuitenkaan tarvittu. | | | |
| Tuottajalla on perehdytysuunnitelma, jota noudatetaan | Kyllä | Osittain | Ei | Mahdolliset huomiot |
| | x | | | Uudelle työntekijälle annetaan perehdytysmateriaali, myös talokohtainen. Materiaali on saatavilla myös paperisena sekä intrassa sähköisenä. Perehdytys etenee vastuualuettaan, johtaja konserni- ja henkilöstöasioihin sekä tiimivastaava ja tiimi käytännön läheinen perehdytys asukastyöhön. Uusi työntekijä on ylimääräisenä vuorossa nimetyn perehdyttäjän/hoitajan parina. Perehdytystarvetta arvioidaan yksilöllisesti. |
| Henkilöstön osaamisen kehittäminen (koulutussuunnitelma ja osaamistarpeet, onnistumiskeskustelut) | Yksikössä ei ole varsinaista koulutussuunnitelmaa. Yksikkö on hyvin koulutusmyönteinen ja henkilöstö voi Esperin koulutuskalenterista itse varata kiinnostuksen mukaan koulutuksia Lakisääteiset koulutukset kuten ensiapu-, palo- ja sammutuskoulutukset ovat jatkuvia. Kehityskeskustelut on jo kalenteroitu. Palvelutalon johtaja käy kehityskeskustelun tiimivastaavan kanssa, tiimivastaava hoitohenkilökunnan kanssa, samalla kartoittaen myös koulutustarpeet. | | | |
| Tuottajalla on säännölliset kokousrakenteet, joilla tiedonkulkua varmistetaan | Kyllä | Osittain | Ei | Mahdolliset huomiot |
| | x | | | Viikoittainen tiimikokous, josta tehdään muistio DomaCareen. Kokouksessa käydään läpi ohjeet, asukasasiat, vastuut sovitaan ja kirjataan. |
| Päivystyksellisten tilanteiden hoitaminen; tuottaja toimii ISBAR-konsultointiohjeen mukaisesti ja hyödyntää Newspisteytysjärjestelmää sekä hallitsee ABCDE-menetelmän käytön | Kyllä | Osittain | Ei | Mahdolliset huomiot |
| | x | | | Kyllä, ohjeet ovat hoitajien huoneessa. |

2. Lääkehoito ja lääkehuolto

| | | | | |
|--|---|-----------------|-----------|---|
| Lääkehoitosuunnitelma on ajantasainen ja lääkärin allekirjoittama | Kyllä | Osittain | Ei | Mahdolliset huomiot |
| | | | x | Uusi työn alla. Lääkehuoneessa kansiossa oli suunnitelma, jossa 4.9.2020 lääkärin allekirjoitus |
| Lääkehoito-osaamisen varmistaminen ja lupaprosessi (miten varmistetaan) | Käytössä Skhole -koulutusympäristö, jossa suoritetaan lääkelaskut ja teoria opinnot, lisäksi näytöt ottaa vastaan sairaanhoitaja. Lääkehoitoluvat ovat konsernikohtaiset. | | | |

2023

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimi

| | | | |
|--|--|-------------------------------|---------------------------|
| Lääkeluvallisten työntekijöiden määrä | Vakituinen henkilöstö | Sijaiset | Prosessissa olevat |
| | Sh 3 +Lh 9 kpl =yht.12 | Lh 4+1 Lh. opisk. =yht. 5 kpl | 1 kpl |
| Lääkepoikkeamien esiintyvyys ja ennaltaehkäisy viimeisen 6 kuukauden aikana (miten poikkeamat raportoidaan ja käsitellään?) | Raportti ajalta heinä-joulukuu 2022. Lääkepoikkeamien määrä: 2kpl. Lääkepoikkeamat kirjataan asukkaan tietoihin ja raportoidaan laatuportti -järjestelmään. Tieto tulee tiimivastaavalle sähköpostiin, poikkeamat käsitellään tiimissä ja mietitään tarvittavat toimenpiteet ennaltaehkäisemiseksi. 2023 aikana käsittelyssä ollut 6 lääkepoikkeamaa. Näyttää siltä, että kaikkia lääkepoikkeamia ei ole aiemmin raportoitu. Yksikössä on syytä käydä keskustelua, millaisista poikkeamista on syytä tehdä ilmoituksia. | | |
| Asiakkaiden lääkehoidon järjestäminen (missä ja miten, vastuut) | Käytössä apteekin (Anja) annosjakelupussit. Sairaanhoidaja tarkistaa lääkkeet ja tekee tarvittavat annosmuutokset sekä päivittää lääkelistat. | | |
| Suosituksen mukainen lääkkeiden säilyttäminen; <ul style="list-style-type: none"> lääkkeiden säilytykseen osoitetut tilat yksikössä asiakkaiden lääkkeiden säilytys | Asukkaiden lääkkeet ovat asunnossa lukollisissa lääkekaapeissa, joihin pääsy vain lääkeluvallisilla hoitajilla. Joitakin asukkaiden tarvittavia lääkkeitä säilytetään asianmukaisesti talon lääkehuoneessa, jonne on pääsy ainoastaan asianmukaisen lääkeluvan omaavilla hoitajilla. Avainkäytännöt ovat turvalliset. | | |

3. Asiakslähtöinen hoitotyön suunnitelma, päivittäiskirjaaminen & RAI

| | | | | |
|---|--|-----------------|-----------|---|
| Asiakkaalla on nimetty omahoitaja tai vastuuhoidtaja (miten määritetty) | Kyllä. Kaikille asukkaille on nimetty hoitaja. Näkyy myös hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmissa. | | | |
| Hoitotyön suunnitelmat; | Kyllä | Osittain | Ei | Mahdolliset huomiot |
| <ul style="list-style-type: none"> ovat ajantasaisia | | x | | Kaikki (3/3) hoitotyön suunnitelmat olivat päiväyksen perusteella ja koontiosiota löydettyjen päiväysten perusteella ajantasaisia. |
| <ul style="list-style-type: none"> ovat asiakslähtöisiä | | x | | Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmiin (ns. esitieto-osuudessa) oli kirjattu asiakkaan yksilöllisiä tarpeita ja voimavaroja melko hyvin, mm. ihmisuhteet, liikkuminen, ruokailu, pukeutuminen. Kaikkiin asiakkaan hoidon tarpeisiin tulisi asettaa myös konkreettiset yksilölliset tavoitteet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Myös asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet on tärkeää huomioida hoitotyön suunnitelmassa. |
| <ul style="list-style-type: none"> ovat tavoitteellisia | | | x | Kullekin hoidon tarpeelle tulisi asettaa myös konkreettiset ja yksilölliset tavoitteet, mm. esim. ravitsemuksessa "Paino ei laske nykyisestä 52 kg/ BMI 22". |
| <ul style="list-style-type: none"> sisältävät arvioinnit ja väliarviot | | | x | Väliarviointeja ei voida todentaa kirjatuiksi. Vähintään 3 kk välein tehtävässä väliarvioinnissa kuvataan asiakkaan vointiin ja tilanteeseen vaikuttavat tekijät sekä niissä tapahtuneet muutokset, kuten kognitio, suoriutuminen arjen toiminnoissa, kyky huolehtia lääkityksensä hoidosta (tarvittaessa muu kotisairaanhoidon tarve) sekä kotihoidon tarve ja sovitut RAI-mittarit. Tärkeää on arvioida esim. asiakkaan ravitsemuksen tarpeessa asiakkaan sen hetkistä ravitsemustilannetta, mm. kykyä syödä ja huolehtia ravinnon saannista, ruokahalua, painon muutosta (kg/BMI) yms. |

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimi

| | | | | |
|--|---|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> sisältävät liikkumissopimukset | | | x | Asiakkaiden kanssa tulee tehdä yksilöllinen liikkumissopimus, jonka tavoitteet ja keinot myös hyväksällyttää hoitotyön suunnitelmaan. Liikkumissopimuksen toteutumisesta kirjataan ja sitä arvioidaan. |
| <ul style="list-style-type: none"> hyödyntävät RAI-arviointeja | | | x | Hoitotyön suunnitelman laatimisessa ja väliarvioinnissa tulisi hyödyntää ajantasaisen RAI-arvioinnin tietoja. |
| Hoitotyön päivittäiskirjaamisen sisältö (yksilöllisyys, kuvailu, arviointi ja suhde hoitosuunnitelmaan) | Tarkasteltiin kolmen asiakkaan osalta päivittäiskirjauksia viikon ajalta. Kirjaukset olivat suurimmaksi osaksi hoitajan tehtäväkuittausta, jotka liittyivät suunnitelmassa mainittuihin asiakkaan tarpeisiin. Asiakkaan todelliseen hoidon tarpeeseen vastaaminen ei kuitenkaan käynyt aina ilmi. Esim. asiakas, jolla suunnitelmassa tuotu esille ruokailun aloittamisen valvonta, kirjaus "lounas viety" ei kerro suunnitelman mukaisesta toteutumisesta. Positiivista on, että myös joitakin hyviä asiakkaan toimintaa kuvaavia kirjauksiakin oli tehty, kuten "Asukas saatettu ruokasaliin lounaalle ja takaisin asunnolle. Käveli ongelmitta, mutta ottaa tukea hoitajan kädestä". Asiakkaan voinnin arvioimiseen, mielipiteiden ja osallisuuden kuvaamiseen on myös jatkossa tärkeää kiinnittää huomiota. | | | |
| Tuottajalla on RAI-arviointijärjestelmä ja asiakkaiden RAI-arvioinnit ovat tehty | Yksikössä on otettu käyttöön RAI 2022. Esihenkilön mukaan osaamista on hyvä vahvistaa ja nimetä myös RAI vastaava, joka ohjaa RAI-arviointien tekemisessä. Esperio Oy:n toimesta on saatavana RAI arviointi- ja RAI tiedon hyödyntäminen koulutuksia. | | | |

4. Yleiset yksikköä koskevat asiat

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| Tuottaja kerää asiakaspalautetta (miten ja millaista palautetta saadaan) | Suurin osa palautteista tulee asukkailta suullisesti ja omaisilta sähköpostiin. Myös palautelaatikko käytössä. Helmikuussa tehtiin asiakastytyväisyyskysely ja tuloksia koostetaan, jotka tullaan käymään läpi henkilökunnan kanssa. Kooste tuloksista lähetetään asiakkaille paperiviikkotiedotteessa. Pääsääntöisesti tulokset olivat hyvät, kehitettävä palaute liittyi ruokaan (mm. suolan puuttuminen) ja talon esteettömyyteen, kuten kellariin toivottiin loivempaa luiskaa. Saga Käpylinnassa palvelutalossa on kuukausittain asukkaille talopalaveri, jossa mm. tiedotetaan talon asioista ja kuunnellaan asukkaiden kehitysehdotuksia. Kokouksessa käsiteltyjä asioita lisätään viikkotiedotteeseen ja informoidaan niiden toteutuksesta. Asukkaiden toteutettu toive on mm. kuukausittainen yhteinen talokierros, jossa esitellään taloa asukkaille. Talokierros on myös sosiaalinen tapahtuma. | | | |
| Alihankkijat ja näiden valvonta (käytetäänkö alihankintaa ja jos, miten valvotaan) | Mm. SOL-siivouspalvelun kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Käytössä on magneettitaulu (Lean periaatteet), jossa näkyy asukkaille annettu lupaus siivousaikataulusta ja sen toteutuminen. Taulu on nähtävänä asukkaille ja omaisille. | | | |
| Yksikköön kohdistuneet reklamaatiot / muistutukset viimeisen vuoden aikana (luonne ja määrä) | Ei reklamaatioita tai muistutuksia. | | | |
| Vaara- ja haittatapahtumat ja niiden raportointi | Vaara- ja haittatapahtumista tehdään ilmoitukset Essin laatuporttiin, josta saadaan viikko- ja kuukausiraportit. Tapahtuma kirjataan myös asukkaan tietoihin. Esihenkilön mukaan tyypillinen tapahtuma on, että asukas on pyllähtänyt. Käynnillä saatu raportti kesä-joulukuun 2022 vaara- ja haittatapahtumat, joita yhteensä 6 kpl (2 lääkehoitoon ja 4 tapaturmia, kuten kaatuminen kotona). <i>Vaara- ja haittatapahtumien ilmoituskäytänteet on hyvä käydä tiimipalavereissa yhteisesti läpi. Läheltä piti tilanteista, on myös syytä tehdä ilmoitus.</i> | | | |

2023

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimi

| | |
|---|--|
| <p>Toiminnan kehittämisen painopisteet tulevana vuonna</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Prosessien kehittäminen (perehdytys, yhteistyö kaupungin kanssa, opiskelijoiden ohjaaminen jne.) • Koulutukset tarvelähtöisesti • Laadun ylläpitäminen, kehittäminen • Työhyvinvointi |
| <p>5. Ostopalvelut ja laadunhallinta -yksikön yhteenveto</p> | |
| <p>Yhteenveto</p> | <p>Palvelutalossa on 86 eri kokoista asuntoa (yksiöitä, kaksioita ja kolmioita). Asiakkailta edellytetään vähintään ns. Kevyt-turva palvelupaketin hankintaa, mihin sisältyy muun muassa turvapalvelujen lisäksi lounas. Palvelutalon alimmassa kerroksessa on kahvila ja sen pieni kauppa, kuntosali ja saunaosasto. Lisäksi tarjolla on fysioterapeutin, vapaa-ajan ohjaajan, jalkahoitajan ja kampaajan palvelut.</p> <p>Tarkastuskäynti toteutettiin aamupäivän aikana. Sisään tullessa nähtiin useita asukkaita kahvio- ja ravintolatilassa seurustelemassa ja viettämässä aikaa. Palvelutalon ala-aulassa oli suuri sähköinen ilmoitustaulu, jossa palvelutalon tapahtumaohjelma, ruokalistat ja aktiviteetit. Talossa tiedotetaan aktiivisesti järjestettävästä asukaslähtöisestä yhteisöllisestä toiminnasta, kuten ryhmäjumpasta, kuntosaliohjauksesta, asukaskokouksesta ja Perjantaitorista. Tarkastuskäynnillä saatiin vaikutelma, virkeästi toimivasta talosta.</p> <p>Hoitotyönsuunnitelmien ja kirjaamisen tarkastelussa todettiin tiedon olevan ajantasaista ja kirjaamisen säännöllistä. Jotta hoito toteutuisi suunnitelman mukaisesti, tulisi kullekin asiakkaan hoidon tarpeelle asettaa konkreettinen tavoite ja selkeät hoitotyön keinot. Tämä ohjaa myös suunnitelman mukaista kirjaamista. Suunnitelmassa ja päivittäiskirjauksissa on tärkeää tuoda esille myös asiakkaan mielipiteitä ja osallisuutta. Tuottajan tulee varmistaa väliarviointien toteutuminen.</p> |
| <p>Huomiot ja mahdollisten jatko-toimenpiteiden aikataulu sekä vastuhenkilö(t)</p> | <p>1. Ostopalvelut- ja laadunhallinta tulee seuraamaan väliarviointien toteutumista.</p> |