

Palveluntuottaja	Nimi Helykodit Ry Yhteystiedot Toiminnanjohtaja Pirjo Lampsijärvi Porttikuja 8, 00940 Helsinki								
Toimintayksikkö	Nimi Kettutien palvelutalo Yhteystiedot Kettutie 15, 00800 Helsinki								
Käynnin ajan- kohta	28.9.2022, seurantakäynti 20.1.2023 liite 1 raportin lopussa.								
Käyntiin osallis- tuneet	Kettutien palvelutalon hoitohenkilöstö Ostopalvelut ja laadunhallinta –yksikön erityissuunnittelijat Mia Kundt (raportti) & Maj-Britt Löv								
Asiakasmäärä	<table border="1"> <tr> <td>Ostopalvelussa olevien asiakkaiden määrä</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Itsemaksavien asiakkaiden määrä</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>Palveluseteliasiakkaiden määrä</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>Asiakkaiden kokonaismäärä Palvelutalossa on yhteensä 86 asuntoa. Palvelujen piirissä olevien asukkaiden lisäksi talossa on vuokra-asumista (17 henkilöä) sekä putkiremontin vuoksi väliaikaisesti asuvia (9 asukasta), em. asukkailla ei ole palvelusuhdetta Helykodit ry:n kanssa.</td> <td>48</td> </tr> </table>	Ostopalvelussa olevien asiakkaiden määrä	4	Itsemaksavien asiakkaiden määrä	21	Palveluseteliasiakkaiden määrä	25	Asiakkaiden kokonaismäärä Palvelutalossa on yhteensä 86 asuntoa. Palvelujen piirissä olevien asukkaiden lisäksi talossa on vuokra-asumista (17 henkilöä) sekä putkiremontin vuoksi väliaikaisesti asuvia (9 asukasta), em. asukkailla ei ole palvelusuhdetta Helykodit ry:n kanssa.	48
Ostopalvelussa olevien asiakkaiden määrä	4								
Itsemaksavien asiakkaiden määrä	21								
Palveluseteliasiakkaiden määrä	25								
Asiakkaiden kokonaismäärä Palvelutalossa on yhteensä 86 asuntoa. Palvelujen piirissä olevien asukkaiden lisäksi talossa on vuokra-asumista (17 henkilöä) sekä putkiremontin vuoksi väliaikaisesti asuvia (9 asukasta), em. asukkailla ei ole palvelusuhdetta Helykodit ry:n kanssa.	48								
Palvelutoimin- nasta vastaava henkilö	Nimi Palvelujohtaja Lassi Uusi-Seppä Yhteystiedot p. 050 4620016, lassi.uusi-seppa@helykodit.fi								
Kotihoidon / hoi- totyön vastuu- henkilö	Nimi Miia Näreaho ja Veera Parrila Koulutus Sairaanhoitaja Yhteystiedot								
Luvat ja tarkas- tukset	Yksityisen sosiaalipalvelun rekisteröinti; Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös 5.11.2015 Yksityisen terveydenhuollon rekisteröinti; Hely ry:llä on tehostetun palveluasumisen tuottamisen lupa, joten erillistä terveydenhuollon toimilupaa ei tässä tapauksessa tarvita. Edelliset auditoinnit ja/tai tarkastus-/valvontakäynnit; Ennalta ilmoittamattomat valvontakäynnit 16.8.2019 ja 3.8.2021								
Alihankkijat ja näiden valvonta	Yleisten tilojen sekä asuntojen siivouspalvelut ostetaan PikkuNoita Siivouspalveluilta. Palvelutalon tiloissa toimii myös parturi-kampaaja ja jalkojenhoitaja. Lisäksi ateriapalvelut tuottavat Delicatessen ravintolapalvelut. Ruokailemassa voi käydä alakerran ravintolassa tai tilata aterian asuntoon.								
Omavalvonta- suunnitelma (laatimispäivä- määrä, missä näh- tävillä, henkilöstön osallisuus)	Kettutien palvelutalon ulkoisilla verkkosivuilla on 5/2021 päivitetty omavalvontasuunnitelma. Yksikössä ei ollut löydettävissä ko. suunnitelmaa, ainoastaan muutaman vuoden takainen suunnitelma oli hoitajien kansliassa kansiossa. Hoitohenkilöstö on kertomansa mukaan kuitenkin tietoinen omavalvontasuunnitelman sisällöstä ja sitä on käsitelty yhteisesti tiimissä.								

Sosiaali- ja terveystoimi

Rekisteriselosteet ja asiakasasiakirjojen säilytys ovat lain edellyttämällä tasolla. Henkilötietolain tarkoittaman asiakasrekisterin pitäjänä toimii Helsingin kaupunki.	Tietosuojavastaavana toimii palvelujohtaja Lassi Uusi-Seppä (lassi.uusi-seppa@helykodit.fi / p. 050 4620016). Asiakasasiakirjojen ja rekisteriselosteiden säilytys ovat asianmukaisella ja lain edellyttämällä tasolla.
Yksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista koskevat kirjalliset ohjeet.	Yksikön hoitohenkilöstö oli tietoinen asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen liittyvistä vaateista ja käytännöistä. Varsinaista ohjeistusta asialle ei kuitenkaan ollut todennettavissa. Yksikön oma- valvontasuunnitelmaan asiaa ei ollut myöskään avattu tarkemmin, vaikka asiasta on edellisen valvontakäynnin yhteydessä (3.8.2021) huomautettu. Tällä hetkellä yksikössä ei ole asiakkailla käytössä rajoittamistoimenpiteitä.
Henkilöstö on tietoinen sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 ja 49 §:n mukaisesta työntekijöiden ilmoitusvelvollisuudesta	Hoitohenkilöstö oli kysyttäessä hyvin tietoinen työntekijöiden ilmoitusvelvollisuudesta sekä millaisiin tilanteisiin ilmoitusvelvollisuus liittyy. Asiaa ei ole kuitenkaan käsitelty yhteisesti tiimissä.

1. Henkilöstö ja osaamisen kehittäminen

Henkilöstörakennetta ammattiryhmittäin	Määrä
Sairaanhoidtaja / terveydenhoitaja	2
Lähihoitaja	4 (+1 avoin toimi)
Hoiva-avustaja	1
Tukipalveluhenkilöstö: Siistijä	1
Muu, mikä? Fysioterapeutti	0,2
Henkilöstön välitön asiakastyön aika tunteina kuukauden ajalta	Henkilöstön välitön asiakastyön aika ajanjaksolla 1.-31.8.2022: 540 tuntia 48 minuuttia.
Asiakkailla myönnetty palvelun aika tunteina samalta ajalta kuin välitön asiakastyön aika	Asiakkailla myönnetty palvelun määrä ajanjaksolla 1.-31.8.2022: 512 tuntia 3 minuuttia.
Henkilöstötilanne (avointen tehtävien määrä, rekrytointi ja henkilöstön vaihtuvuus)	Kettutien palvelutalossa on pieni ja työhönsä sitoutunut ydintiimi, jossa vakituisia työntekijöitä on tällä hetkellä kuusi. Jonkin verran on ollut vaihtuvuutta viimeisen vuoden aikana ja hiljattain on yksi työntekijä irtisanoutunut. Hoitohenkilöstön mukaan henkilöstömitoitus on toimiva, mutta työvuoropuutosten täyttämässä on ollut haastetta jo aikaisemminkin ja nyt erityisesti yhden vakituisen työntekijän lähdeyttä tiimistä. Esihenkilön lisäys jälkikäteen: Ajalla 1.7.–30.9. on jäänyt neljä (4) työvuoroa täyttämättä (yht. 92:sta).

Sosiaali- ja terveystoimi

Sijaiset (sijaisten hankkimiskeinot, osaamisen varmistaminen, vakituisuus sekä tarve sijaisille)	Hoitohenkilöstön mukaan sijaisia on hankittu akuutteihin työvuoropuutoksiin MediPowerin ja RGT:n kautta. Lisäksi on joitakin omia keikkalaisia ja oma henkilöstö on joutanut tarvittaessa tekemällä pitkäpäivää. Haastateltujen hoitajien mukaan on kuitenkin ollut erittäin harvinaista, että on täytynyt jäädä pitkään päivään. Sijaistarve on ollut kohtuullista. Tällä hetkellä kuitenkin tiedossa olevia puutosvuoroja on enemmän, koska yksi työntekijä on lopettanut äkillisesti. Juhlapyhille on otettu käytäntö, jolloin työvuorolistaan on merkattu varallaolija työvuoroon akuutteja poissaoloja varten. Henkilöstö toi kuitenkin valvontakäynnillä esiin, että haasteena ovat edelleen viikonloppuina olevat akuutit työvuoropuutokset. Koska esihenkilö ei ole tavoitettavissa ja hoitohenkilöstölle ei ole annettu tietoa sijaisista, joille voisi soittaa. Asiasta on annettu esihenkilölle jo useamman kerran palautetta. Ratkaisuna on annettu mahdollisuus soittaa MediPoweriin, josta ei kuitenkaan ole aina saatu työntekijää akuuttiin tarpeeseen. Esihenkilön lisäys jälkikäteen: Ensisijaisesti käytetään omia keikkalaisia, vasta tarvittaessa vuokratyövoimaa. Lista sijaisista (omista) löytyy hoitajien toimistosta, samoin MediPowerin yhteystiedot.
Perehdytysuunnitelma (mitä pitää sisälään, perehdytyksen periaatteet)	Yksikössä on koostettu perehdytysmateriaalia perehdytyskansioon, mikä on kuitenkin päivittämättä ja sisältää vanhentunutta tietoa. Uudet työntekijät on ohjeistettu katsomaan asiat suoraan sähköisestä materiaalista Helykodin sisäisestä verkosta. Omavalvontasuunnitelma on käytetty myös perehdytyksessä. Uudelle työntekijälle merkitään oma perehdyttäjä, jonka ohjauksessa ollaan ylimääräisenä tavallisesti kahden työvuoron ajan. Asiakasasioita käydään työntekijän kanssa yhdessä läpi suoraan asiakastietojärjestelmästä. Esihenkilön lisäys jälkikäteen: Käytöstä poistetun perehdytyskansion materiaali hävitetty, käytössä on vain sähköinen materiaali.
Henkilöstön osaamisen kehittäminen (koulutussuunnitelma ja osaamistarpeet, onnistumiskeskustelut)	Koulutuksiin sekä henkilöstön osaamisen kartoitukseen liittyviin käytäntöihin ei ole tullut muutosta edellisen valvontakäynnin jälkeen. Esihenkilö on tuonut koulutustarjonnan työntekijöiden tietoon, joihin on ollut mahdollista osallistua. Kuluneen vuoden aikana henkilöstö on suorittanut lakisääteiset koulutukset kuten ensiavun ja paloturvallisuuden sekä osa henkilöstöstä kirjaamiskoulutuksen. Lisäksi sairaanhoitaja käy esimiestyön koulutusta. <i>Yhteistä keskustelua koulutustarpeista ei kuitenkaan ole edelleenkään käyty, eikä henkilöstöllä ole tietoa yksikön mahdollisesta koulutussuunnitelmasta.</i> Henkilöstön kanssa ei ole käyty kehityskeskusteluita useaan vuoteen. Selkeä koulutustarve yksikön sairaanhoitajien mielestä liittyy päivystyksellisissä tilanteissa toimimiseen sekä koko henkilöstön osalta RAI-arviointien hyödyntämiseen asiakkaan hoidon suunnittelussa. Viimeisimpään kirjaamiskoulutukseen eivät kaikki halukkaat mahtuneet. <i>Todetaan, että olennainen kehitettävä asia on edelleen henkilöstön osaamisen kartoittaminen sekä onnistumiskeskustelujen käyminen. Paikalla ollut henkilöstö ei ollut käynyt onnistumis-/kehityskeskusteluita esihenkilön kanssa oman kertomansa mukaan vuosiin. Yhteinen kokemus oli myös, että esihenkilölle annetuista palautteista ei ole ollut hyötyä.</i> Esihenkilön lisäys jälkikäteen: Kirjaamiskoulutuksen suorittaminen oli henkilöstölle pakollisena lääkehoito ja -lasku-koulutusten yhteydessä (Skhole), kaikille varattu mahdollisuus osallistua.
Yksikön kokouskäytännöt ja tiedonkulun varmistaminen	Henkilöstö pitää päivittäin vuoronvaihtojen yhteydessä suulliset raportit, jotka kirjataan myös Domacareen. Tiimikokoukset on pidetty viikoittain. Kokouksissa käsitellään paljon asukasasioita, mutta myös henkilöstö saa tuoda kokouksiin aiheita käsiteltäväksi. Jatkossa kokouksissa on syytä keskittyä myös toiminnan kehittämisen teemoihin ja käsitellä omavalvonnallisia asioita.

2. Lääkehoito ja lääkehuolto

Lääkehoitosuunnitelma	Lääkehoitosuunnitelma Yksikkö- tai talokohtainen	Toteutuu x	Edellyttää toimenpiteitä
	Enintään 12 kuukautta vanha	x	Päivätty 20.9.2021 (suunnitelma päivityksessä tarkastushetkellä)

				20.12.2023 Seurantakäynti:1.11.2022 lääkärin allekirjoituksella ja käyty henkilöstön kanssa läpi.
	Lääkärin allekirjoittama	x		
	Hoitajien saatavilla lääkehoitotilassa	x		
	Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan <ul style="list-style-type: none"> • lupaprosessi • ohjeistus lääkepoikkeamatilanteisiin ja riskeihin • lääkkeiden säilytys ja käsittely 	x		
	Käytössä ovat Skholen lääkehoidon osaamisen verkkokoulutus ja tentti sekä osaamisen näytöt sairaanhoitajalle.			
Lääkehoito-osaamisen varmistaminen ja lupaprosessi	Voimassa olevat lääkeluvat		Lukumäärä/ toteutuu	
	Vakituiset hoitajat (Sh ja Lh.)		3 sh + 4 lh	
	Sijaiset		1	
	Mahdolliset rajatut lääkeluvat (esim. hoiva-avustaja)		6 (lh. /sh-opiskelijat, hoiva-avustajat)	
	Lupaprosessissa olevat		-	
	Koontilista lääkeluvallista nähtävillä, ajantasainen		Kyllä, sh:n toimistossa	
	Lupa sisältää teoria- ja lääkelaskuosion sekä tarvittavat osaamisen näytöt.	x		
	Muut huomiot: Lääkeluvat olivat asianmukaisesti koottuna kansioon, jota säilytettiin sairaanhoitajien toimistotilassa.			
Lääkepoikkeamien esiintyvyys ja ennaltaehkäisy viimeisen 6 kuukauden aikana	Lääkepoikkeamia oli raportoitu yhteensä 10 kpl ajalla 1.1.-30.6.2022. Lääkepoikkeamat ilmoitetaan lomakkeella, joka toimitetaan esihenkilölle. Poikkeamailmoitukset on käsitelty yhteisesti torstain tiimi-palaverissa. Myös asiakkaan kieltäytymisestä lääkkeen otosta tehdään poikkeamailmoitus. Sairaanhoitajan mukaan lääkepoikkeamailmoitukset ovat vähentyneet sen jälkeen, kun asiakkaiden luona säilytettävät lukolliset lääkepakit on otettu käyttöön. Aikaisemmin oli enemmän ilmoituksia esim., että lääke on unohtunut antaa asiakkaalle.			
Asiakkaiden lääkehoidon järjestäminen	Lääkehoidon järjestäminen	Toteutuu	Vaatii toimenpiteitä	Huomioita
	Vuoron lääkevastavaa nimetty	x		
	Kulunvalvonta ja avainkäytännöt (mm. kamera tai elektroninen avain)	x		Varsinaista kulunvalvontaa ei ole käytössä. Avain lääkekaappiin on aina yhden lääkeluvallisen hoitajan hallussa. Avain kuitataan otetuksi erilliseen listaan vuoron alussa. Ilta-vuorossa oleva vie avaimen lukolliseen kaappiin vuoronsa päätteeksi, koska talossa ei ole yöhoitajaa. Lääkkeiden säilytystilaan on kuitenkin esim. siivoojalla pääsy/avaimet käytössä.
Lääkkeiden säilytys lukitussa tilassa ja -kaapissa	x		Lääkepakit käytössä, jotka säilytetään asiakkaan kotona. Ainoastaan yhden asiakkaan osalta lääkkeet säilytetään tällä hetkel-	

				lä lääkekaapissa.
	Lääkkeet asiakas-kohtaisia ja selkeästi eroteltuina	x		Lääkepakit käytössä, jotka säilytetään asiakkaan kotona.
	Lääketila ja -kaapit siistit	x		
	Lääketilan lämpötilaseuranta säännöllistä		x	Lämpötilan seuranta ei ollut todennettavissa.
	Lääkejääkaapin lämpötilaseuranta säännöllistä	x		Lääkejääkaappi sijaitsi erillisessä tilassa, lämpötilaseuranta tapahtunut asianmukaisesti.
	N-lääkkeiden säilytys erillisessä kiinteässä lukitussa kaapissa	x		
	N-lääkkeiden kulkuskortit käytössä	x		
	N-lääkkeiden kaksostarkastus	x		
	Lääkejätteen säilytys ja hävittämissäilytyskäytännöt	x		
	Viiltävä ja särnäjäätteen säilytys	x		
	Tyhjien lääkeanospussien hävittäminen	x		

3. Asiakslähtöinen hoitotyön suunnitelma, päivittäiskirjaaminen & RAI

Hoitotyön suunnitelma (asiakslähtöisyys, tavoitteet, keinot, arviointi ja ajantasaisuus)	<p>Hoitotyön suunnitelmia tarkasteltiin kolmen (3) helsinkiläisen palveluseteliasiakkaan osalta. Ainoastaan yhden asiakkaan osalta suunnitelma oli laadittu, mutta se oli reilusti vanhentunut. Viimeisin merkintä suunnitelmassa oli vuodelta 2018 syyskuulta. Kahden muun asiakkaan osalta suunnitelmissa olivat todennettavissa ainoastaan asiakkaan omaisten yhteystiedot sekä diagnoosit. Muilta osin suunnitelmat olivat tyhjä.</p> <p><i>Todetaan, että asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmia ei ole mahdollista arvioida. Suunnitelmat tulee saattaa mahdollisimman pikaisesti ajan tasalle.</i></p>				
Asiakkaalla on nimetty omahoitaja tai vastuuhoidtaja, jonka tehtävät ovat määritelty kirjallisesti.	Asiakkaalle nimetään vastuuhoidtaja, joka on kuitenkin ainoastaan vastuussa asiakkaan asiakirjojen kuten hoitosuunnitelman ajan tasalla pitämisestä sekä RAI-arviointien laadinnasta. Asiakas itse ei ole tietoinen vastuuhoidtajastaan.				
Asiakkaan toimintakyvyn arviointi ja RAI	Toimintakyvyn arvioinnissa käytetään pääsääntöisesti RAI-arviointia. Asiakkaan vastuuhoidtaja laatii RAI-arvioinnit yhdessä sairaanhoitajan kanssa.				
Yksikön RAI -tulokset:	<table border="1"> <tr> <td>RAI-HC-laatuindikaattori N23</td> <td>Toteuma 1/2022</td> </tr> <tr> <td>Osallisuus: Asiakas ei ole osallistunut arviointiin</td> <td>57 %</td> </tr> </table>	RAI-HC-laatuindikaattori N23	Toteuma 1/2022	Osallisuus: Asiakas ei ole osallistunut arviointiin	57 %
RAI-HC-laatuindikaattori N23	Toteuma 1/2022				
Osallisuus: Asiakas ei ole osallistunut arviointiin	57 %				

Sosiaali- ja terveystoimi

RAI-HC = Kotihoiton RAI	Ravitsemus: BMI alle 24 tai laihtuu %	puuttuu
	Lääkitys: Rauhoittava, unilääke tai antipsykootti % (ei melatoniini)	26 %
	Turvallisuus: Liikkumisen rajoittaminen %	0 %
	Kuntoutus: Ei kuntoutusta, vaikka kuntoutumisen mahdollisuus %	64 %
	Mitä yllä olevat RAI –tulokset kertovat yksikön RAI –osaamisesta? Kuinka tuloksia hyödynnetään toiminnan johtamisessa? <i>Asiakkaan osallisuutta on mm., että asukkaalle on annettu mahdollisuus osallistua oman hoidon suunnitteluun ja arviointiin. RAI-arvioinnissa on paljon kysymyksiä, jotka tulee kysyä asukkaalta itseltä. Keskustelu asukkaalla kanssa antaa tietoa asiakkaan arkisuoriutumisesta, kognitiivisesta toimintakyvystä, psyykkisistä oireista, sosiaalisesta osallisuudesta ja kuntoutumisen voimavaroista sekä asiakkaan lähipiiriltä saamasta tuesta.</i> <i>RAI-arviointitietoa tulee käyttää asiakkaan palvelu-, kuntoutus- ja hoitosuunnitelman laadinnassa sekä suunnitelman toteutumisen seurannassa.</i>	
Liikkumissopimusta noudetaan ja se päivitetään tarvittaessa	Yksikön fysioterapeutti laatii asiakkaille liikkumissopimukset, jotka viedään Doma Care-asiakastietojärjestelmään. Fysioterapeutti tiedottaa yhteisissä palaverissa hoitohenkilöstöä liikkumissopimuksen sisällöstä sekä arvioi sen toteutumista. Hoitaja kirjaa liikkumissuunnitelman toteutumisen päivittäiskirjaamiseen. <i>Tarkasteltujen suunnitelmien osalta liikkumissopimuksia/liikkumissuunnitelmaa ei ollut todennettävissä.</i>	
Hoitotyön päivittäiskirjaamisen sisältö (yksilöllisyys, kuvailu ja arviointi)	Päivittäinen hoitotyön kirjaaminen oli toteutunut säännöllisesti. Kirjaukset olivat kuitenkin hyvin toimenpidekeskeisiä. Ainoastaan yhden asiakkaan osalta oli kuvattu asiakkaan voimavaroja, mielentilaa ja toimintakykyä. Lisäksi kahden asiakkaan osalta puuttuivat hoitotyön suunnitelmat täysin, jolloin ei ollut mahdollista arvioida päivittäisen hoitotyön toteutumista suunnitelman mukaisesti.	

4. Yleiset yksikköä koskevat asiat

Asiakaspalautteen kerääminen	Asiakastyytyväisyyskyselyt toteutetaan joka toinen vuosi, joista laaditaan yhteenvedot. Lisäksi asiakkailla on jatkuva palautteen anto mahdollisuus joko suullisesti tai kirjallisesti vapaamuotoisena. Lisäksi on sähköinen palautelomake, jolla voi antaa palautetta anonymisti Kettutien kotisivujen kautta. Yksikössä oli hiljattain käyty läpi valtakunnallisesti toteutetun asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset. Kysely oli toteutettu Kettutien palvelutalon asukkailla suorana lomakekyselynä. Asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä saamansa palveluun ja hoitoon. Kriittistä palautetta oli tullut lähinnä ruokaan liittyvistä asioista. Talossa on ulkopuolinen yritys, joka tuottaa ateriapalvelun. Lisäksi hoitohenkilöstön kiireen tunnusta oli annettu palautetta. Asiakkailta ja heidän omaisiltaan saadaan myös päivittäin suorissa kohtaamisissa palautetta. Palaute on ollut pääasiallisesti positiivista. Kriittiset palautteet käsitellään aina asiakkaan kanssa suoraan sekä työyhteisössä. Esihenkilön lisäys jälkikäteen: Tarvittaessa käytetään myös reklamaatiolomaketta, ellei heti saada soveltuvaa yhteistä keskustelua (myös yhdistyksen potilasasiamies).	
Yksikköön kohdistuneet reklamaatiot	Haastattelulla hoitohenkilöstöllä ei ollut tietoa mahdollisista reklamaatioista tai muistutuksista.	
Vaara- ja haittatapahtumat ja niiden raportointi	Vaara- ja haittatapahtumat raportoidaan erilliselle lomakkeelle. Asiakkaiden kaatumiset kirjataan suoraan Doma Care-asiakastietojärjestelmään, josta esihenkilö poimii tiedot. Vaara- ja haittatapahtumat on käsitelty yhteisissä kokouksissa.	

	Valvontakäynnillä tuli esille, että vaara- ja haittatapahtumien raportointi on haasteellista, sillä tällä hetkellä ei ole käytössä yhtenäistä, tilastointia tuottavaa järjestelmää. Tapahtumat/poikkeamat kirjataan erilliselle lomakkeelle sekä lisäksi asiakastietojärjestelmään. <i>Järjestelmästä ei ole mahdollista tuottaa koostetta/raporttia poikkeamista tai haittatapahtumista.</i> Tapahtumien ja poikkeamien tilastointi tuotetaan manuaalisesti asiakastietojärjestelmästä yleensä esihenkilön toimesta.
Toiminnan kehittämisen painopisteet tulevana vuonna	Haastateltujen yksikön sairaanhoitajien mukaan toiminnan kehittämisen painopisteet tulevan vuonna olisivat seuraavat: <ol style="list-style-type: none"> 1. Hoitotyön kirjaaminen ja raportointi 2. Tiedon kulun parantaminen 3. Työn organisointi Esihenkilön lisäys jälkikäteen toiminnan kehittämisen painopisteiksi: Itseohjautuva työvuorosuunnittelu, HaiPro ja kalustohankinnat.

5. Ostopalvelut ja laadunhallinta -yksikön yhteenveto

Yhteenveto	Kettutien palvelutalo sijaitsee Helsingissä puistomaisessa ympäristössä hyvien kulkuyhteyksien äärellä. Toimintayksikkö on Helsingin kaupungin hyväksytty kotihoidon palvelusetelituottaja. Valvontakäynti sijoittui varhaiseen aamupäivään. Palvelutalon aulassa ja yhteisessä ruokailutilassa oli jonkin verran asukkaita liikkeellä, joista osa oli palaamassa aamiaiselta tai menossa erilaisiin toimintoihin. <p>Yksikössä on melko pitkäaikainen ydintiimi. Valvontakäynnillä haastatellun hoitohenkilöstön mukaan työyhteisössä on tällä hetkellä hyvä tilanne ja muutamaan asiaan on saatu positiivista kehitystä kuluneen vuoden aikana erityisesti tiimin sairaanhoitajien toimesta. Tällaisia asioita ovat muun muassa tarkentuneet raportointikäytännöt asiakastyössä sekä lääkehoidon kokonaisuus. Kesäaika on mennyt hyvin ja puutosvuoroihin on saatu pääasiassa hankittua sijainen. Palvelutaloon on myös saatu opisopimusopiskelija. Kriittistä palautetta henkilöstö antoi erityisesti puutteellisista työvälineistä ja henkilöstön suunnitelmallisesta osaamisen kehittämisestä ja johtamisesta.</p>
Huomiot ja mahdollisten jatkotoimenpiteiden aikataulu sekä vastuhenkilö(t)	Hoito- ja palvelusuunnitelmat tulee laatia, päivittää ja arvioida mahdollisimman pikaisesti. Ostopalvelut ja laadunhallinta -yksikkö tulee pyytämään asiakkaiden suunnitelmat uudelleen tarkasteluun alkuvuodesta 2023. Lisäksi ostopalvelut ja laadunhallinta -yksikkö jää seuraamaan henkilöstön osaamisen johtamisen kehittämistä.

Sosiaali- ja terveystoimi

Palveluntuottaja	Nimi Helykodit Ry	
	Yhteystiedot Toiminnanjohtaja Pirjo Lampsijärvi Porttikuja 8, 00940 Helsinki	
Toimintayksikkö	Nimi Kettutien palvelutalo	
	Yhteystiedot Kettutie 15, 00800 Helsinki	
Käynnin ajan- kohta	Seurantakäynti 20.1.2023 Liite 1.	
Käyntiin osallis- tuneet	Kettutien palvelutalon johtaja Lassi Uusi-Seppä Ostopalvelut ja laadunhallinta –yksikön erityissuunnittelijat Mia Kundt & Maj-Britt Löv (raportti)	
Asiaksmäärä	Ostopalvelussa olevien asiakkaiden määrä	3+1 kotihoidon asiakas
	Itsemaksavien asiakkaiden määrä	
	Palveluseteliasiakkaiden määrä	26 + 2 rintamaveteraania
	Asiakkaiden kokonaismäärä Palvelutalossa on yhteensä 85 asuntoa. Yksi asunto otettu toimistotilaksi ja ns. vanha hoitajien toimistotila on parhaillaan remontissa, josta tulee asukkaalle yhteisötila. Palvelujen piirissä olevien asukkaiden lisäksi talossa on vuokra-asumista sekä putkiremontin vuoksi väliaikaisesti asuvia em. asukkailla ei ole palvelusuhdetta Helykodit ry:n kanssa.	
Palvelutoimin- nasta vastaava henkilö	Nimi Palvelujohtaja Lassi Uusi-Seppä	
	Yhteystiedot p. 050 4620016, lassi.uusi-seppa@helykodit.fi	
Kotihoidon / hoi- totyön vastuu- henkilö	Nimi Miia Näreaho ja Veera Parila	
	Koulutus Sairaanhoitaja	
	Yhteystiedot	
Luvat ja tarkas- tukset	Yksityisen sosiaalipalvelun rekisteröinti; Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös 5.11.2015	

Omavalvonta- suunnitelma (laatimispäivä- määrä, missä näh- tävillä, henkilöstön osallisuus)	20.1.2023 Omavalvontasuunnitelma on päivitetty esihenkilön toimesta 12/2022 ja odottaa tietoa uusista potilasasiamiehen yhteystiedoista. Uutta omavalvontasuunnitelmaa ei ole käyty vielä henkilöstön kanssa läpi. Henkilö on osallistunut suunnitelman, kuten sairaanhoitajalta on kysytty prosesseja. <i>Todetaan, että omavalvontasuunnitelma tulee vahvistaa vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään. Lisäksi suunnitelma on päivitettävä aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</i>
--	---

Sosiaali- ja terveystoimi

Yksikön asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista koskevat kirjalliset ohjeet.	Seurantakäynnillä keskusteltu, että omavalvontasuunnitelmaan on syytä avata asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista koskeva prosessi ja tehdä ohje henkilöstölle. Tällä hetkellä ei kenelläkään asukkaalla ole mitään rajoitteita käytössä. Käytössä on muutama sairaalasänky, mutta laitoja ei ole nostettu.	
Henkilöstöra- kenne ammatti- ryhmittäin		Määrä
	Sairaanhoitaja / terveydenhoitaja	2
	Lähihoitaja	3
	Hoiva-avustaja	1
	Tukipalveluhenkilöstö: Siistijä	1
Muu, mikä? Fysioterapeutti		0,2

Henkilöstötilanne (avointen tehtävien määrä, rekrytointi ja henkilöstön vaihtuvuus)	<p>Henkilöstö tilanne on viime syksyn käynnin jälkeen vaikeampi, koska kolme työntekijää lopettanut joulukuussa 2022. Yksi oli oppisopimusopiskelija, joka keskittyy opintoihin, jotta saa tutkinnon tehtyä, hän jatkaa keikkatyöntekijänä. Kettutien palvelutalossa on neljä (omaa) tuttua keikkalaista, joista kaksi on lähihoitaja opiskelijaa, yksi sairaanhoitaja opiskelija ja yksi sairaanhoitaja. Lisäksi tarvittaessa on kaksi keikkalaista avustaviin/tukitöihin.</p> <p>Sijaistarve on ollut päivittäistä. Käytössä on henkilöstövuokrausta Medipower:ista. Pääsääntöisesti viisi hyvää tuttua hoitajaa, jotka käyvät säännöllisesti täyttämässä puutoksia. Tarkastelluissa työvuorolistoissa todettu, että kolmen viikon listalla kaksi työvuoroa, jossa ollut keikkalaisia. Hoitajien ei ole tarvinnut tehdä pitkiä työvuoroja. Lisäksi joitakin työvuoroja on paikannut esihenkilö ja sairaanhoitaja. Parhaillaan on pilotoinnissa välivuoro kuuden viikon listalle. Pilotointi ja arviointi kesken, mutta kokemusta on neljältä viikolta ja huomattu kehitettäviä asioita. Välivuoro on henkilöstön pyynnöstä kokeilussa. Henkilöstöpalaverissa keskustellaan ja tehdään päätöksiä jatkosta.</p>
---	---

Henkilöstön osaamisen kehittäminen (koulutussuunnitelma ja osaamistarpeet, onnistumiskeskustelut)	<p>Esihenkilön kertoman mukaan, hän on tuonut koulutustarjonnan työntekijöiden tietoon, joihin on ollut mahdollista osallistua. Kuluneen vuoden 2022 aikana henkilöstö on suorittanut lakisääteisiä koulutuksia, kuten alkusammutus- ja ea-koulutuksia. Osa koulutuksista on Skhole- verkkoympäristössä, lisäksi esihenkilö lähettää sähköpostilla tietoja koulutuksista. Vuonna 2022 osallistui kaksi haavanhoitokoulutukseen. Yksikön toinen sairaanhoitaja käy parhaillaan johtamisen erikoisammattitutkintoa. Lisäksi kaikkien työntekijöiden tuli suorittaa lääkehoidon osaaminen kokonaisuudessa ja kirjaamisen koulutus.</p> <p>Koulutussuunnitelma tehty 2023 vuodelle. Tarjolla on myös lakisääteisiä koulutuksia, kuten alkusammutus ja ea-koulutusta, jotka ovat kalenteroitu keväälle ja syksylle. Turvallisuuskävely on kalenteroitu välivuonna, jonka tuottaa ulkopuolinen toimija.</p> <p>Keväällä 2023 on kirjaaminen ja hoitotyönsuunnitelma koulutukset. Lisäksi Skhole-verkkoympäristössä on hoitotyön sisällön kirjaaminen sekä hoitotyön rakenteinen kirjaaminen. Lisäksi ikääntyneiden yleisimmät sairaudet koulutus. Esihenkilö tuo esille, että kouluttautuminen on ollut henkilöstön puolelta vähäistä, vaikka sitä on mahdollistettu eri keinoin. Henkilöstöä on informoitu aktiivisesti koulutuksista, ja osa koulutuksista on ollut henkilöstölle pakollisia. Parhaillaan ja kevään ajan on yksikössä työnohjausta johon, esihenkilö osallistuu kutsuttuna. Yksikön kehityskeskustelut on tarkoitus aloittaa keväällä.</p>
---	--

Asiakaslähtöinen hoitotyön suunnitelma, päivittäiskirjaaminen & RAI

Asiakkaalla on nimetty omahoitaja tai vastuuhoidtaja (miten määritelty)	Omahoitaja oli nimettyä laadituissa hoito- ja palvelusuunnitelmissa.
--	--

Hoitotyön suunnitelmat;	Kyllä	Osittain	Ei	Mahdolliset huomiot
• ovat ajantasaisia	x			
• ovat asiakaslähtöisiä	x			Suunnitelmista oli selkeästi todennettavissa asiakkaan näkökulma, osallisuus sekä voimavarat.
• ovat tavoitteellisia	x			Suunnitelmat olivat koostettu selkeästi sisältäen asiakkaan tarpeet, tavoitteet, keinot sekä arvioinnin. Keinot olivat konkreettiset huomioiden hyvin asiakkaan omat voimavarat ja toimintakyvyt.
• sisältävät arvioinnit ja väliarviot	x			Väliarvioinnit olivat kaikki laadittu viimeisen 3 kk sisään.
• sisältävät liikkumissopimukset	x			Liikkumissopimukset olivat kaikilla asianmukaiset ja ajantasaiset.
• hyödyntävät RAI-arviointeja		x		RAI-arviointien hyödyntäminen oli näkyvissä väliarvioinneissa. Hoito- ja palvelusuunnitelmissa ei ollut todennettavissa hyödynnettyjä RAI-mittareita.
Hoitotyön päivittäiskirjaamisen sisältö (yksilöllisyys, kuvailu, arviointi ja suhde hoitosuunnitelmaan)	Päivittäiskirjaaminen oli säännöllistä ja toteutui asiakkaalle suunniteltujen käyntien ja laaditun hoitotyön suunnitelman mukaisesti. Sisällössä oli todennettavissa merkintöjä asiakkaan mielentilasta, voinnista ja kokemuksellisuudesta.			
Tuottajalla on RAI-arviointijärjestelmä ja asiakkaiden RAI-arvioinnit ovat tehty	RAI-arvioinnit tehdään säännöllisesti, kuitenkin niiden hyödyntäminen tarkasteltujen hoitotyön suunnitelmien osalta vähäistä. Käytetyt RAI-mittarit olivat hyvin todennettavissa laadittujen väliarviointien osalta.			

5. Ostopalvelut ja laadunhallinta -yksikön yhteenveto

Seurantakäynnin Yhteenveto	<p>Kettutien palvelutalon seurantakäynnillä tavattiin palvelutalon johtaja, joka kertoi vuoden 2022 toiminnasta, kuten henkilöstön koulutuksista, hankkeista, kehittämiskohteista ja niiden toteutumisesta sekä haasteista henkilöstön kanssa.</p> <p>Yksikössä on viikoittain henkilöstölle tiimikokoukset, johon tuodaan johtoryhmän uutiset ja käydään yksikköä koskevia asioita läpi. Kokouksesta tehdään muistio, joka on kaikkien luettavissa. Vuoden 2022 lopulla otettiin käyttöön haitta- ja vaaratapahtumien raportointiin HaiPro- raportointiväline. Poikkeamat käydään yhteisesti lävitse kokouksissa.</p> <p>Esihenkilö kertoo uudistuksista, kuten sairaanhoitaja koordinoi/jakaa työt päivittäin yhteistyössä henkilöstön kanssa. Parhailaan toteutunutta väliuorota arvioidaan ja henkilöstön kanssa yhteistyössä päätetään, jatketaanko väliuorota toteutumista. Yksiköön valmistuu parhailaan asukkaille uusi yhteisöllinen tila sisääntuloaulan läheisyyteen, johon asukkaat voivat tulla istumaan ja seurustelemaan toistensa kanssa. Henkilöstön toimistotila on siirtynyt suurempiin tiloihin, johon on tilattu kalusteita. Lisäksi uusia työvälineitä, kuten tietokone, puhelimia ja kolme hoitotarvikekärä kerroksiin.</p> <p>Hoito- ja palvelusuunnitelmia tarkasteltiin kolmen asiakkaan osalta. Suunnitelmat olivat ajantasaiset ja arvioinnit laadittu 11/22 ja 1/23. Suunnitelmat olivat myös taidokkaasti laadittu sekä asiakaslähtöisiä. Tavoitteet olivat selkeät ja keinot konkreettiset. Asiakkaan näkökulma, omat voimavarat ja toimintakyky olivat myös selkeästi kirjattuina suunnitelmissa. RAI-mittareiden hyödyntämistä suunnitelmissa ei ollut todennettavissa, sen sijaan väliarvioinneissa olivat näkyvissä hyödynnetyt RAI-mittarit. Hoitotyön päivittäiskirjaaminen oli toteutunut säännöllisesti ja suunniteltujen käyntien sekä hoitotyön suunnitelman mukaista.</p>
-----------------------------------	---

	<p>Yksikköön on tehty joulukuussa 2022 asiakastyytyväisyyskysely, joiden tuloksia ei ole vielä saatu. Henkilöstön tyytyväisyys tulokset on käsitelty ja niiden pohjalta on tehty toimenpiteitä, kuten aloitettu työnohjaus yksikössä. Henkilöstölle suunnattu tyytyväisyyskyselyyn vastasi 15:ta ainoastaan (7) seitsemän. Yleisesti todetaan, että tulokset olivat heikentyneet edellisestä kyselystä, puutteet olivat työhön vaikuttaminen, työryhmän toimivuus ja esimiestyö. Esihenkilö kertoo taustaa, että syksy on ollut haasteellista, hän on joutunut puuttumaan työntekijöiden epäasialliseen käyttäytymiseen ja tällä on myös vaikutusta tuloksiin. Tilanne on nyt rauhoittunut yksikössä.</p>
Huomiot ja mahdollisten jatkotoimenpiteiden aikataulu sekä vastuhenkilö(t)	<p>Ei aikataulutettuja jatkotoimenpiteitä. Ostopalvelut ja laadunhallinta -yksikkö jää seuraamaan yksikön henkilöstötilanteen kehittymistä sekä hoito- ja palvelusuunnitelmien arvioinnin ajantasaisuutta.</p>