

Sosiaali- ja terveystoimi

<b>Palveluntuottaja</b>	Nimi Saga Care Finland Oy	
	Yhteystiedot Mannerheimintie 164, 00300 Helsinki	
<b>Toimintayksikkö</b>	Nimi <b>Saga Palvelutalo Helapuisto</b>	
	Yhteystiedot Helatehtaankatu 1, 00700 Helsinki	
<b>Käynnin ajankohta</b>	18.10.2021	
<b>Käyntiin osallistuneet</b>	Saga Helapuistosta: johtaja Anna Heiskanen ja tiimivastaava Jaana Viinikainen  Ikääntyneiden ostopalvelut –yksiköstä ostopalvelupäällikkö Kristiina Matikainen & erityissuunnittelija Olli Parkkonen	
	Palveluseteliasiakkaiden määrä	56 (10/21)
	Asiakkaiden kokonaismäärä	92 asuntoa, joista osa kaksioita. Tällä hetkellä 104 asukasta.
<b>Palvelutoiminnasta vastaava henkilö</b>	Nimi Anna Heiskanen, johtaja	
	Yhteystiedot <a href="mailto:anna.heiskanen@sagacare.fi">anna.heiskanen@sagacare.fi</a> , 050 476 2532	
<b>Kotihoidon / hoitotyön vastuuhenkilö</b>	Nimi Anna Heiskanen.	
	Koulutus Sairaanhoitaja/terveydenhoitaja, JYEAT	
<b>Luvat ja tarkastukset</b>	Yksityisen sosiaalipalvelun rekisteröinti; 14.6.2018 (alkuperäinen 25.7.2012)	
	Yksityisen terveydenhuollon rekisteröinti; 7.5.2012	
	Edelliset auditoinnit ja/tai tarkastus-/valvontakäynnit; Ei tarkastuskäyntejä palveluasumisen puolella. Ympäri vuorokautisen tehostetun palveluasumisen osalta Helsingin kaupungin edellinen tarkastuskäynti 18.8.2021, päivätoiminnan osalta 15.5.2019.	
<b>Alihankkijat ja näiden valvonta</b>	Siivouspalvelut alihankintana yrityksistä SOL- ja Siskon siivous. AddSecure tuottaa turvahälytyspalvelun ja vastaa mahdollisista yöaikaisista palvelutalon turvahälytyksistä. Asiakkailta voi myös olla GPS-rannekkeet kotihoidon kautta. Kiinteistöhuolto Ruissalossaäitiön kautta. Ostettua palvelua valvotaan tekemällä yhteistyötä ja käsittelemällä mahdolliset palautteet ja kehittämistarpeet yhteisissä kokouksissa.	
<b>Omavalvontasuunnitelma</b> (laatimispäivämäärä, missä nähtävillä, henkilöstön osallisuus)	Omavalvontasuunnitelma on päivitetty 22.9.2021 ja se löytyy myös tuottajan verkkosivuilta. Henkilöstö ei ole osallistunut nykyisen version laatimiseen, mutta tulevassa tyhy-päivässä omavalvonnan osia tullaan käsittelemään yhteisesti. Jatkossa omavalvonnan arviointiin ja suunnitelman päivittämiseen osallistetaan laajemmin myös henkilöstöä.	
<b>Rekisteriselosteet ja asiakasasiakirjojen säilytys ovat lain edellyttämällä tasolla. Henkilötietolain tarkoittaman asiakasrekisterin pitäjänä toimii Helsingin kaupunki.</b> (yksikön tietosuojavastaava, asiakirjojen säilyttäminen)	Paperiset asiakasasiakirjat säilytetään lukituissa arkistokaapeissa. Lisäksi kiinteistössä on arkistotila, johon vanhat asiakirjat on viety. Lähtökohtaisesti asiakasasiakirjat vietään sähköiseen tietoturvasertifioituun DomaCare-asiakastietojärjestelmään. Saga Care Finland Oy:ssä on konsernitason tietosuojavastaava.  Muistutetaan, että syntyvät asiakasasiakirjat (esim. asiakaskertomukset) ovat kaupungin asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia	

Sosiaali- ja terveystoimi

	kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita. Asiakirjat tulee toimittaa viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä kunnalle osoitteeseen: Sosiaalihuollon Arkisto, PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki.
<b>Yksikön asiakkaan mahdollista rajoittamista koskevat kirjalliset ohjeet.</b>	Tuottajalla on asianmukainen ohjeistus asiakkaan mahdolliseen itsemäärämisoikeuden rajoittamiseen.
<b>Henkilöstö on tietoinen sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 ja 49 §:n mukaisesta työntekijöiden ilmoitusvelvollisuudesta</b>	Johtajan ja tiimivastaavan mukaan tietoisuus pitäisi olla, mutta asiaa on suositeltavaa kerrata ajoittain työyhteisön tiimikokouksissa.

### 1. Henkilöstö ja osaamisen kehittäminen

Henkilöstörakenne ammattiryhmittäin	Määrä
Sairaanhoitaja / terveydenhoitaja	2
Lähihoitaja	7
Kodinhoitaja / kotiavustaja / hoiva-avustaja	1 (loppuvaiheen oppisopimusopiskelija)
Tukipalveluhenkilöstö	Oma keittiöhenkilöstö. Siivous ostopalveluna.
Muu, mikä? 1 fysioterapeutti (80%) 1 fysioterapeutti (70%) 0,5 vapaa-ajanohjaaja	Fysioterapeutti järjestää <b>ma-pe</b> yhteistä ohjelmaa: tuolijumppaa, kuntosaliryhmä, olkapään kuntoutusryhmä. Asiakkailta mahdollisuus myös ostaa yksilöfysioterapiaa. Vapaa-ajan ohjaaja on vuoroviikoin 2 päivänä Helapuistossa ja vuoroviikoin 3 päivänä Helapuistossa.
<b>Henkilöstön välitön asiakastyön aika tunteina kuukauden aikana</b>	Elokuussa 2021: 1 499,64 t (sisältäen sekä palveluseteli- että itsemaksavien asiakkaiden käynnit).
<b>Asiakkaille myönnetty palvelun aika tunteita samalta ajalta kuin henkilöstön työaikajakso</b>	Elokuussa 2021: 1575,25 t (sisältäen sekä palveluseteli- että itsemaksavien asiakkaiden käynnit).  Kun verrataan asiakastyön toteutuneita tunteja suunniteltuun määrään, voidaan asiakkaiden todeta saaneen palvelut pääsääntöisesti suunnitelman mukaisesti.
<b>Henkilöstötilanne</b> (avointen tehtävien määrä, rekrytointi ja henkilöstön vaihtuvuus)	Henkilöstötilanne on ollut murroksessa, sillä kesän aikana lähes koko henkilöstö vaihtunut. Tällä hetkellä avoimia tehtäviä ei ole. Toimintaa on lähdetty kehittämään uuden henkilöstön kanssa.
<b>Sijaiset</b> (sijaisten hankkimiskeinot, osaamisen varmistaminen, vakituisuus sekä tarve sijaisille)	Tuottaja käyttää lähtökohtaisesti omia sijaisia, mutta sijaisten rekrytointi on jatkuvaa. Myös henkilöstövuokraukseen turvaututaan tarvittaessa, ja erityisesti nyt koronapandemia-aikana tarvetta on ollut melko paljon.
<b>Perehdytysuunnitelma</b> (milloin laadittu/arvioitu, mitä pitää sisällään, perehdytyksen periaatteet)	Tuottajalla on perehdytysuunnitelma. Työntekijän perehdytystarve arvioidaan yksilöllisesti, mutta lähtökohtaisesti ensimmäiset työvuorot tehdään kokeneen kollegan perehdytyksessä.
<b>Henkilöstön osaamisen kehittäminen</b> (koulutussuunnitelma ja osaamistarpeet, onnistumiskeskustelut)	Poikkeusajasta huolimatta koulutuksia on saatu järjestettyä; esimerkkeinä turvallisuuskävelyt, kinestetikkakoulutus sekä saattohoitokoulutus yhteistyössä Terho-kodin kanssa. Johtaja käy henkilöstön kanssa onnistumiskeskustelut, joissa kartoitetaan myös henkilökohtaisia osaamisen kehittämisen ja lisäkoulutuksen tarpeita.

Sosiaali- ja terveystoimi

<b>Yksikön kokouskäytännöt ja tiedonkulun varmistaminen</b>	Viikoittaiset tiimipalaverit, joihin myös henkilöstö saa nostaa käsiteltäviä aiheita.
---	---

## 2. Lääkehoito ja lääkehuolto

<b>Lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja lääkärin allekirjoittama</b>	Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 19.2.2021 ja se on lääkärin hyväksymä.
<b>Lääkehoito-osaamisen varmistaminen ja lupaprosessi</b>	Lääkehoitoluvan suorittamiseksi tulee antaa lääkehoidollisen ja sairaanhoidollisen osaamisen näytöt yksikön sairaanhoitajalle sekä suorittaa hyväksytysti LOVe-tentti (sis. lääkelaskut sekä LOP-, PKV- ja GER-osuudet).
<b>Lääkeluvallisten työntekijöiden määrä</b>	Lääkehoitoluvat ovat siististi kansiossa. Voimassa olevia lääkelupia yhteensä 11 kpl (pitää sisällään sekä sijaisten että uudet työntekijät)
<b>Lääkepoikkeamien esiintyvyys ja ennaltaehkäisy viimeisen 6 kuukauden aikana</b>	Lääkepoikkeamat raportoidaan Essi-järjestelmään ja käsitellään yhteisesti. Edellisen puolen vuoden aikana poikkeamia raportoitu yhteensä 21 kpl. Poikkeamat liittyivät tilanteisiin, joissa asiakas ei ollut saanut lääkkeitä suunnitellusti (joko asiakkaasta tai hoitohenkilöstö johtuvan unohduksen vuoksi) tai asiakas oli saanut väärät lääkkeet.
<b>Asiakkaiden lääkehoidon järjestäminen</b>	Asiakkaiden lääkkeet tulevat joko apteekin koneellisena annosjakeluna tai lääkkeet jaetaan erikseen asiakaskohtaisiin dosetteihin, jotka pidetään lukituissa kaapeissa joko lääkehoituhuoneessa tai asiakkaan kodissa. Niin annosjakelu- kuin dosettijakelulääkkeiden osalta toteutetaan kaksoistarkastus.
<b>Suosituksen mukainen lääkkeiden säilyttäminen;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lääkkeiden säilytykseen osoitetut tilat yksikössä</li> <li>• asiakkaiden lääkkeiden säilytys</li> </ul>	Asiakkaiden lääkkeet säilytetään joko asiakkaiden kodeissa lukituissa kaapeissa tai tarpeen mukaan palvelutalon erillisessä lääkehuoneessa, joka on yhteinen kiinteistössä sijaitsevan ryhmäkodin kanssa. Palvelutalon asiakkaiden lääkkeet ovat omassa erillisessä lääkekaapissaan ja kaappeihin on pääsy ainoastaan vuorossa lääkehoitovastuussa olevalla hoitajalla. Myös huumausaineita varten on erillinen lukittu kaappi ja huumausaineiden osalta pidetään kulutusseurantaa sekä toteutetaan kaksoistarkastus. Lääkejätteelle ja viiltävälle jätteelle on asianmukaiset keräys- ja hävityskäytännöt, lääkejääkaapin sekä lääkehuoneen lämpötilojen seuranta on myös toteutunut lähes päivittäin.

## 3. Asiakaslähtöinen hoitotyön suunnitelma, päivittäiskirjaaminen & RAI

<b>Hoitotyön suunnitelma</b> (asiakaslähtöisyys, tavoitteet, keinot, arviointi ja ajantasaisuus)	Asiakkaiden hoitotyön suunnitelmia tarkasteltiin kolmen kotihoidon palveluseteliasiakkaan osalta. Kolmesta hoitotyön suunnitelmasta vain yksi oli ajantasainen, kaksi tulisi arvioida ja päivittää. Jokaiselta hoitotyön suunnitelmalta löytyi suhteellisen hyvin täytetyt perustieto-osuudet sekä hoitotyön tavoitteet ja keinot. Hoitotyön suunnitelmat olivat varsin hoitajalähtöisiä, vaikka painopisteen tulisi olla asiakaslähtöisyydessä ja asiakkaan voimavaroissa. Yhdellä hoitotyön suunnitelmalla oli tehty arviointia, mikä oli positiivista. Kokonaisuutena hoitotyön suunnittelun kehittäminen vaatii kuitenkin toimenpiteitä. <i>Tuottajan tulee varmistaa, että hoitotyön suunnitelmat ovat ajantasaisia, arvioituja sekä asiakaslähtöisiä.</i>
<b>Asiakkaalla on nimetty oma hoitaja tai vastuuhoitaja, jonka tehtävät ovat määritelty kirjallisesti.</b>	Asiakkailla on nimetyt vastuuhoitajat.
<b>Asiakkaan toimintakyvyn arviointi ja RAI</b>	Helsingin kaupunki edellyttää kotihoidon palvelusetelituottajia vastaamaan asiakkaidensa RAI-arvioinneista 1.10.2021 alkaen silloin, kun tuottaja vastaa täysin asiakkaan hoidon toteuttamisesta. Saga Helapuistoissa on käynnistetty RAI-koulutukset ja hankittu RAI-lisenssi. Toistaiseksi ollaan osaamisen kehittämisen vaiheessa.

Sosiaali- ja terveystoimi

<p><b>Liikkumissopimusta noudatetaan ja se päivitetään tarvittaessa</b></p>	<p>Liikkumissopimus on asiakkaan arkiliikkumista, aktiivisuutta ja toimintakykyä tukeva työväline, joka sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa tukemaan arkiliikkumista ja toimintakykyä. Tuottajan mukaan talon fysioterapeutti vastaa asiakkaiden liikkumissopimusten toteuttamisesta, mutta tästä jäi keskustelussa epäselvyys. Kotihoidon palvelusetelisääntökirjassa asetettu edellytys on:</p> <p><i>Palveluntuottajan on varmistettava, että asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman ja hoitotyösuunnitelman kirjattua liikkumissopimusta noudatetaan ja arvioidaan. Jos liikkumissopimusta ei ole vielä laadittu, palveluntuottaja laatii sen yhdessä asiakkaan kanssa liikkumissopimusmallin mukaisesti. Liikkumissopimus tulee myös päivittää asiakkaan toimintakyvyn mukaiseksi aina tarvittaessa. Tarvittaessa voi olla yhteydessä kaupungin kotihoidon yhteyshenkilöön, mikäli asiakkaan tilanteessa tarvitaan fysioterapeutin tai toimintaterapeutin apua.</i></p>
<p><b>Hoitotyön päivittäiskirjaamisen sisältö</b> (yksilöllisyys, kuvailu ja arviointi)</p>	<p>Päivittäiskirjaamista tarkasteltu satunnaisotannalla kolmen palveluseteliasiakkaan osalta. Päivittäinen hoitotyön kirjaaminen oli säännöllistä ja hoitotyön toimintoja oli kuvattu mielialan, hygienian, ravitsemuksen, lääkityksen sekä liikkumisen osalta. Kirjaamisen sisältö oli kuitenkin pääasiallisesti toimenpidekeskeistä, hoitajälähtöistä, kirjaamista.</p>

**4. Yleiset yksikköä koskevat asiat**

<p><b>Asiakaspalautteen kerääminen</b></p>	<p>Saga Helapuistoissa kokoontuu asukastoimikunta kaksi kertaa vuodessa. Lisäksi aulatilassa on palautelaatikko, ja palautetta saadaan myös paljon suorissa kohtaamisissa asiakkaiden ja heidän läheistensä kanssa. Pääosin saatu palaute on positiivista. Asiakastytyväisyyskyselyt pyritään tekemään vuosittain.</p>
<p><b>Yksikköön kohdistuneet reklamaatiot / muistutukset viimeisen vuoden aikana</b> (määrä)</p>	<p>Yksi Valvitalta tullut selvityspyyntö, johon vastattu ja saatu vastaus ettei aiheuta lisätoimenpiteitä.</p>
<p><b>Vaara- ja häirtätapahtumat ja niiden raportointi</b></p>	<p>Vaara- ja häirtätapahtumat raportoidaan tuottajan Essi-järjestelmään. Viimeisen puolen vuoden aikana raportoitu asiakkaiden kaatumisia, henkilöstöön kohdistuneita vaara- tai häirtätapahtumia ei ole ollut.</p>
<p><b>Toiminnan kehittämisen painopisteet tulevana vuonna</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hoitotyön kirjaaminen asiakaslähtoisemmäksi ja asiakasta osallistavammaksi</li> <li>2. Lääkeprosessien ja lääkkeiden säilytyksen kehittäminen</li> <li>3. HOPAKUSU ja palvelusuunnitelman kehittäminen ja RAI:n hyödyntäminen</li> </ol>

**5. Ikääntyneiden ostopalvelut -yksikön yhteenveto**

<p><b>Myönteistä</b></p>	<p>Saga Palvelutalo Helapuisto sijaitsee uudella asuinalueella Helsingin Ala-Malmilla. Lähistöllä on kattavat palvelut sekä toimivat liikenneyhteydet. Helapuiston palvelutalossa on 92 huoneistoa hoiva-, koti- ja turvapalveluita tarvitseville senioriasukkaille ja lisäksi kiinteistössä on ravintola ja kahvila sekä asiakkaiden yhteisissä käytössä olevat tilat kuten kuntosali, vapaa-ajantila, saunaosasto ja kirjasto. Kiinteistössä toimii myös jalkahoitaja, fysioterapeutti sekä parturi-kampaaja.</p> <p>Yksikön johtaja on suunnitellut, että loppusyksyn aikana niin omavalvonta- kuin lääkahoitosuunnitelma päivitetään yhdessä henkilöstön kanssa pientyöpajoissa. Tämä vaikuttaa hyvältä tavalta osallistaa henkilöstö yhteiseen tekemiseen.</p>
--------------------------	---

**2021**

## Sosiaali- ja terveystoimi

<b>Kehitettävää</b>	<p>Kehitettävät asiat liittyvät hoitotyön suunnittelun kokonaisuuteen. Asiakkaiden hoitotyön suunnitelmien tulee olla ajantasaisia ja arvioituja kolmen kuukauden välein. Hoitotyön suunnitelmissa tulee huomioida asiakaslähtöisyys, asiakkaan toimintakyky ja voimavarat. Samalla päivittäisen hoitotyön kirjaamisen sisältöjä tulee kehittää kuvailevaan suuntaan. Myös RAI-osaamisen kehittämiseen tulee panostaa, sillä palveluntuottajilla on vastuu kotihoidon palveluseteliasiakkaiden RAI-arviointien tekemisestä 1.10.2021 alkaen.</p> <p>Yksikön kokonaisvaltainen toiminnan kehittäminen ja henkilöstön sitouttaminen korostuvat tilanteessa, jossa valtaosa henkilöstöstä on vaihtunut. Henkilöstön osallistaminen toiminnan kehittämiseen on tarpeen, ja tähän suuntaan yksikkö on nyt siirtymässä.</p>
<b>Huomiot ja mahdollisten jatko-toimenpiteiden aikataulu sekä vastuuhenkilö(t)</b>	Ei sovittuja aikataulutettuja jatkotoimenpiteitä.