

Sosiaali- ja terveystoimi

**2022**

Palvelun tuottaja	<p>Nimi Gaius-säätiö sr</p> <p>Yhteystiedot Pellervontie 39 5 krs., 00610 Helsinki, p. 050-452 3552</p>	
Toimintayksikkö	<p>Nimi Gaius-säätiö sr Puotilan palvelutalo</p> <p>Yhteystiedot Klaavuntie 2, 00910 Helsinki p. 050-337 6523</p> <p>Sähköpostiosoite <a href="mailto:jaana.rankinen@gaius-saatio.fi">jaana.rankinen@gaius-saatio.fi</a></p>	
Auditoinnin ajankohta	5.10.2022	
Auditointiin osallistuneet	<p><b>Läsnä:</b></p> <p>Yksikön edustajat: osastonhoitajat: Sanna Kivimäki, Tiina Kolehmainen, hallintopäällikkö Laura Klose, sairaanhoitajat, tiimivastaavat: Heidi Haanpää, Katariina Vesimäki, sairaanhoitaja Piia Tarlap, lähihoitaja Oona Pallassalo ja johtaja Jaana Rankinen.</p>	
	Ostopalvelut ja laadunhallinta -yksikön edustajat:	
Ostopalvelut ja laadunhallinta -yksikön edellinen käynti (pvm.)	16.8.2022	
<i>Tilaaaja täyttää</i>		
Asiakasryhmä	Muistisairaat suomenkieliset vanhukset	Määrä 76
	Ruotsinkieliset vanhukset	-
	Erittäin haastavasti käyttäytyvien asiakkaiden palveluasuminen	-
	Päihdeongelmaisten vanhusten palveluasuminen	-
Asiakasmäärä	Yksikön luvan mukainen kokonaispaikkamäärä	92
	Yksikön paikalla olevien asiakkaiden kokonaismäärä	76
	Ryhmäkotijako ja paikalla olevien asiakkaiden jakautuminen ryhmäkoteihin	Kanerva 19-17 Suvela 20-19 Pellava 20 Ainola 20
Toimintayksikön vastuuhenkilö	<p>Nimi Jaana Rankinen</p> <p>Koulutus Perushoitaja, sosiaaliohjaaja, sosionomi YAMK, työnohjaaja, yritysjohtamisen erikoisammattitutkinto</p> <p>Yhteystiedot <a href="mailto:jaana.rankinen@gaius-saatio.fi">jaana.rankinen@gaius-saatio.fi</a>; 050-563 7525</p>	
Yksikön esihenkilö	<p>Nimi Kivimäki Sanna, Klose Laura, Kolehmainen Tiina</p> <p>Koulutus Sanna Kivimäki: sairaanhoitaja (YAMK-opiskelija), Laura Klose: valtiotieteiden maisteri, Tiina Kolehmainen: sairaanhoitaja/terveydenhoitaja</p> <p>Yhteystiedot <a href="mailto:etunimi.sukunimi@gaius-saatio.fi">etunimi.sukunimi@gaius-saatio.fi</a>; 050-337 6523</p>	

## 1. Henkilöstö

Henkilöstörakenne ammattiryhmittäin	Määrä
Sairaanhoitaja/Terveystenhoitaja	6
Lähihoitaja	36
Hoiva-avustaja	3
Kuntoutushenkilöstö	1, virikevastaava
Tukipalveluhenkilöstö	8 (Gaius ravintolat 4, Sol siivous 3, Mikkelin pesula 1)
Muu, mikä?	
Lähihoitaja-oppisopimusopiskelija	3
Hoitoapulainen	20
Johtaja, toimistotyöntekijä	2
Henkilöstömitoitus <i>Tilaaaja täyttää käynnin jälkeen</i>	<p>Tuottaja toimittaa ennen auditointikäyntiä kopiot edellisen kuuden viikon toteutuneista työvuorolistoista. Listat käydään läpi auditoinnin yhteydessä.</p> <p>Ostopalvelut ja laadunhallinta -yksikkö tarkasteli ryhmäkotien henkilöstömitoitusta (toteutuneiden työtuntien mukaan) 25.7.2022–4.9.2022 ajanjaksolla. Kuuden viikon tarkastelujaksolla toteutunut mitoitus ei täyttänyt Helsingin Ikääntyneiden ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelukuvauksen mukaista vaatetta.</p> <p>Henkilöstömitoituksen tulee olla vähintään 0,7, jotta toteutunut 0,5 henkilöstömitoitusvaade/vuorokausi täyttyy. Henkilöstömitoitukseen lasketaan mukaan asukkaan välittömään hoitoon osallistuva sosiaali- ja terveydenhuollon koulutettu työntekijä.</p> <p>Ryhmäkoti Suvela: 0,50 (hoitoapulaiset mukaan laskettuna 0,69) Ryhmäkoti Pellava: 0,43 (hoitoapulaiset mukaan laskettuna 0,67) Ryhmäkoti Kanerva: 0,51 (hoitoapulaiset mukaan laskettuna 0,75) Ryhmäkoti Ainola: 0,36 (hoitoapulaiset mukaan laskettuna 0,68)</p> <p>Tarkastellulla jaksolla kiinnitimme huomiota hoitoapulaisten suureen määrään suhteessa koulutettuun henkilökuntaan ja tuottajan kanssa keskusteltiin keinoista, miten koulutetun henkilökunnan rekrytointia voidaan yleisessä haastavassa henkilöstötilanteessa edistää.</p>
Sijaiset (sijaisten tarve, mistä hankitaan ja vakituisuus)	<p>Meillä on sijaispooli, josta rekrytoimme itse sijaiset. Olemme myös tehneet yhteistyötä henkilöstön vuokrausyritysten kanssa. Määräaikaiset työntekijät ovat perhe- tai opinto-vapaasijaisia sekä sairausloma- ja vuosilomasijaisia. Emme ole saaneet rekrytoitua kaikkiin toimiin koulutettuja hoitajia, joten olemme palkanneet määräaikaisiksi sijaisiksi myös hoitoapulaisia. Hoitoapulaisen työsopimuksella olevista osa on lähihoitajaopiskelijoita.</p>
Henkilöstötilanne (avointen tehtävien määrä, rekrytointi ja henkilöstön vaihtuvuus)	<p>Lähihoitajien rekrytointi on ollut todella haasteellista jo muutamien vuosien ajan.</p> <p>Lähihoitajan puuttuviin vakansseihin on palkattu hoitoapulaisia ja sosiaali- ja terveystoimen opiskelijoita.</p> <p>Kokonaismitoituksemme on vähintään 0,7. Henkilöstövajausta on ollut, koska yllättäviinkin poissaoloihin ei ole aina saatu sijaista. Työvuoroja on jouduttu suunnittelemaan siten, että jo suunnitelmassa käytetään tuntisijaisia.</p> <p>Tarkastelujaksoon osuu kesälomat, jolloin koulutetun henkilöstön sijaisina on ollut hoitoapulaisia tai sosiaali- ja terveystoimen opiskelijoita.</p> <p>Haemme jatkuvasti lähihoitajia sekä hoiva-avustajia.</p>

Sosiaali- ja terveystoimi

**2022**

	<p>Henkilöstön vaihtuvuus on vähäistä, mutta avoimiin paikkoihin on vaikea saada koulutettua henkilöstöä.</p> <p>Avoimista toimista ilmoitamme Te-palvelujen sivuilla.</p> <p>Gaius-säätiöllä on käytössä rekrytointipalkkio, työntekijä saa korvauksen onnistuneesta rekrytoinnista.</p>
--	---

## 2. Muut tarkastukset, omavalvonta, ohjeistukset ja niiden soveltaminen käytäntöön

Kunnan edellinen tarkastus- tai valvontakäynti	Milloin? Kohdennettu auditointi 18.1.2021, valvontakäynti 16.8.2021
Kunnan terveys- tai ympäristötarkastajan käynti	13.3.2017
Palotarkastus	30.3.2017
Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys	Päivätty Pelastussuunnitelma 10.6.2022 ja poistumisturvallisuusselvitys 5.10.2021
Paloturvallisuuskoulutus	Milloin viimeksi? 20.9.2022
Poistumisharjoitus	Milloin viimeksi? Poistumisharjoituksia pidetään vuosittain. Korona-aikana poistumisharjoituksia ei ole järjestetty, viimeisin poistumisharjoitus oli 11/2019. Pelastuslaitoksen kanssa on sovittu, että vuodelta 2020 siirtyneestä poistumisharjoituksesta sovitaan, kun koronatilanne sallii sen pitämisen.
Ea-koulutus	Milloin viimeksi? Parhailaan käynnissä verkkokoulutuksena
Rekisteriselosteet ja asiakasasiakirjojen säilytys on lain edellyttämällä tasolla. Yksikössä on laadittu rekisteriselosteet ja asiakasasiakirjojen säilytys vastaa puitesopimuksen ehtoja. Henkilötietolain tarkoittaman asiakasrekisterin pitäjänä toimii Helsingin kaupunki.	Yksikön tietosuojavastaava Sari Silfverberg, säätiön toimisto. Tietosuojaselosteet on laadittu ja niiden päivityksestä huolehditaan. Asiakirjojen säilytys tapahtuu puitesopimuksen ehtojen mukaisesti.
Omavalvontasuunnitelma on laadittu.	Päivätty Laadittu 31.7.2012, viimeisin päivitys 17.2.2022
Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä.	Missä? Palvelutalon ala-aulassa, osastoilla ja Gaius-säätiön nettisivuilla
Omavalvonnan vastuhenkilö on nimetty.	Nimi Johtaja, osastonhoitajat ja hallintopäällikkö
Henkilökunta osallistuu omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivitykseen.	Miten toteutuu käytännössä? Henkilöstö osallistuu omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin osastotunneilla, henkilöstökokouksissa, kehittämispäivissä ja erilaisissa projekteissa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.

Sosiaali- ja terveystoimi

**2022**

<p>Asiakkaan rajoittamistoimenpiteitä koskevat kirjalliset ohjeet.</p>	<p>Miten toteutuu käytännössä?</p> <p>Kirjallinen toimintaohje asukkaan liikkumisen rajoittamisesta:</p> <p>Asukkaiden turvallisuuden takaamiseksi hoidon tulisi perustua ensi sijassa asukkaan turvallisuutta vaarantavien syiden tunnistamiseen ja niiden poistamiseen.</p> <p>Sosiaali- ja terveystoimen lupa- ja valvontaviraston eli Valviran mukaan potilaan tai asiakkaan liikkumista voidaan vanhustenhuollossa rajoittaa hänen tahtonsa vastaisesti terveydenhuollon ammattihenkilöstön pakkotoimin, esimerkiksi sitomalla, ainoastaan hänen oman turvallisuutensa takaamiseksi ja vain siinä määrin kuin kulloinkin on välttämätöntä. Tällöin on kysymyksessä merkittävä hoitopäätös, jonka tulee perustua hoitovastuussa olevan lääkärin tekemään ratkaisuun ja se tulee kirjata potilasasiakirjoihin yksiselitteisesti osana hoitosuunnitelmaa. Ennen päätöksentekoa on selvitettävä asukkaan oma kanta asiaan. Jos asukas ei pysty itse päättämään hoidostaan, tulee hänen laillista edustajaansa, lähiomaista tai muuta läheistä kuulla sen selvittämiseksi, millainen hoito parhaiten vastaa asukkaan tahtoa. Periaatepäätökseen asukkaan liikkumista rajoittavista toimenpiteistä pitää saada laillisen edustajan tai lähiomaisen suostumus ja se on kirjattava asukastietojärjestelmään.</p> <p>Puotilan palvelutalossa päätöksen liikkumisen rajoittamisesta tekee lääkäri. Lääkäri kirjaa päätöksen ja sen perusteet asukastietojärjestelmään lääkäriosioon. Lääkäri, osastonhoitaja tai hoitaja neuvottelee aina liikkumisen rajoittamista koskevista päätöksistä myös asukkaan ja tarvittaessa asukkaan laillisen edustajan tai lähiomaisen kanssa. Asukkaan, laillisen edustajan tai läheisen suostumus kirjataan asukastietojärjestelmään.</p> <p>Mikäli asukkaan liikkumista joudutaan rajoittamaan, kirjataan käytön peruste, käyttö ja käytön kesto (kellonajat) asukastietojärjestelmään päivittäisiin huomioihin. Tarve rajoittamiseen ja turvavälineiden käyttöön tulee arvioida riittävän usein, vähintään kolmen kuukauden välein ja aina tarvittaessa. Turvavälineitä käytetään vain sen ajan, kun se on tarpeen.</p> <p>Mikäli asukkaan liikkumista rajoitetaan, on hoitohenkilökunnan huolehdittava, että turvavälineen käyttö tapahtuu asianmukaisesti ja laitteen käyttöohjeita noudattaen sekä siitä, että asukkaan valvonta on riittävää.</p>
<p>Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 ja 49 §:n mukainen työntekijöiden ilmoitusvelvollisuus</p>	<p>Onko ilmoitusvelvollisuus käyty läpi henkilöstön kanssa? Miten ilmoitukset käsitellään?</p> <p>Henkilöstön kanssa on laadittu kirjalliset ohjeet: Toimintaohje häirinnän ja muun epäasiallisen kohtelun ehkäisyyn ja käsittelyyn Gaius-säätiön Puotilan palvelutalossa sekä Gaius-säätiön Puotilan palvelutalon työssä käyttäytymisen pelisäännöt. Ohjeissa on häirinnän ja epäasiallisen kohtelun määritelmä, vastuutahot ja selvitysprosessin vaiheet.</p> <p>Käytössä kirjallinen ohje: Ikäihmisten kaltoinkohtelu, jossa on kaltoinkohtelun määritelmä, riskitekijät, kaltoinkohtelun tunnistaminen, avun hakeminen ja ilmoitusvelvollisuus.</p>
<p>Lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja lääkärin allekirjoittama.</p>	<p>Päivätty</p> <p>Laadittu 31.5.2007. Viimeisin päivitys on tehty 1/2022, lääkäri on allekirjoittanut päivitetyt suunnitelman 25.1.2022.</p> <p>Allekirjoitettu lääkehoitosuunnitelma on osastonhoitaja Sanna Kivimäen huoneessa. Lääkehoitosuunnitelma on jokaisessa ryhmäkodissa.</p>

Sosiaali- ja terveystoimi

**2022**

<p>Lääkevirheiden/poikkeamien määrä viimeisen 6 kk aikana</p>	<p>Miten poikkeamat käsitellään?</p> <p>HaiPro järjestelmä on otettu käyttöön helmikuussa 2022.</p> <p>Poikkeamia on auditointia edeltävänä 6 kuukauden aikana on ollut 24 kappaletta, sisältäen myös läheltä piti tilanteet.</p> <p>Lääkkeet jaetaan dosetteihin ja käytössä on kaksoistarkastus. Lääkkeiden jaon jälkeen toinen lääkeluvallinen hoitaja tarkastaa jaetut lääkkeet.</p> <p>Poikkeamat käsitellään aina asukkaan kanssa. Poikkeamat tilastoidaan osastoittain ja ne käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa, jotta mahdolliset vaaratekijät prosesseissa saadaan korjattua.</p>
---	---

### 3. Asiakslähtöinen hoitotyön suunnittelu ja asiakkaan vaikuttamismahdollisuudet

<p>Asiakkaalle on nimetty oma- tai vastuuhoidtaja muuttopäivästä alkaen.</p>	<p>Onko nimetty? Miten asiakasta ja omaista tiedotetaan oma-/vastuuhoidtajasta? Toteutuuko? Ovatko asiakas ja omainen tietoisia oma-/vastuuhoidtajasta?</p> <p>Jokaiselle asukkaalle on nimetty vastuuhoidtaja jo ennen asukkaan muuttoa palvelutaloon. Asukkaalle ja omaiselle kerrotaan vastuuhoidtajasta viimeistään asukkaan muuttoa palvelutaloon.</p> <p>Vastuuhoidtajuus on kuvattu Asuminen Puotilan palvelutalossa -prosessikuvauksessa. Vastuuhoidtaja pitää yhteyttä omaisiin ja on mukana hoitokokouksissa.</p> <p><b>Vastuuhoidtajuus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vastuuhoidtaja nimetään ennen uuden asukkaan saapumista. Vastuuhoidtaja ottaa asukkaan vastaan, jos on työvuorossa asukkaan muuttaessa.</li> <li>• vastuuhoidtaja selvittää asukkaan elämänkaaren tapahtumia yhteistyössä asukkaan ja asukkaan läheisten kanssa. Vastuuhoidtaja täyttää yhdessä läheisten kanssa elämänkaarilomakkeen.</li> <li>• vastuuhoidtaja sopii yhdessä osastonhoitajan ja läheisten kanssa tulokahvien (= ensimmäinen hoitokokous) ajankohdasta.</li> <li>• vastuuhoidtaja tekee hoitosuunnitelman yhteistyössä asukkaan, asukkaan läheisten ja osaston henkilöstön kanssa kahden viikon kuluessa asukkaan saapumisesta ja huolehtii hoitosuunnitelman päivityksestä aina tarvittaessa tai vähintään kolmen kuukauden välein. Hoitosuunnitelma arvioidaan ja päivitetään asukkaan ja asukkaan läheisen kanssa vähintään kolmen kuukauden välein tai aina asukkaan voinnin muuttuessa. Hoitosuunnitelman päivitys vahvistetaan läheisen allekirjoituksella. Keskustelun voi käydä myös puhelimesta. Hoitosuunnitelman päivityksestä kirjataan aina tieto Hilkkään. Hoitosuunnitelmasta voidaan antaa kopio läheiselle.</li> <li>• vastuuhoidtaja vastaa RAI-arvioinnin tekemisestä kahden viikon sisällä asukkaan saapumisesta. RAI:n ensimmäinen seurantaviikko (7pv) on ensimmäiset seitsemän päivää asukkaan saavuttua. Tämän seurantajakson pohjalta tehdään ensimmäinen RAI-arviointi. RAI-arviointi päivitetään aina tilanteen muuttuessa ja vähintään 6 kk välein.</li> <li>• vastuuhoidtaja pitää yhteyttä omaisiin vähintään kerran kuukaudessa ja aina tarvittaessa. Yhteydenotot kirjataan Hilkkään.</li> <li>• vastuuhoidtaja toimii yhteistyössä eri yhteistyötahojen kanssa, muun muassa: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Puotilan keittiö</li> <li>▪ vastuuhoidtaja huolehtii, että asukkaan täyttäessä 70-, 80-, 90-, 100-vuotta ja 100 vuoden jälkeen joka vuosi, asukkaalle tilataan keittiöstä täytekakku.</li> <li>▪ huolto</li> <li>▪ SOL-siivouspalvelut</li> <li>▪ apteekki</li> </ul> </li> </ul>
--	---

Sosiaali- ja terveystoimi

**2022**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ omahoitotarvikejakelu</li> <li>▪ lääkäri</li> <li>▪ kampaaja ja jalkahoitaja (ajantilaus)</li> <li>▪ hammas- ja silmälääkäri (ajantilaus)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vastuuhoidtaja huolehtii, että asukkaan lääkkeet jaetaan dosettiin ajallaan.</li> <li>• vastuuhoidtaja informoi lääkärinä asukkaan asioista -&gt; lääkärivihko</li> <li>• vastuuhoidtaja huolehtii asukkaan vaatehuollosta (uusien vaatteiden tarve, vaatekaappien siisteys, vaatteiden merkkäminen).</li> <li>• vastuuhoidtaja huolehtii tarvittaessa asukkaan hankinnoista.</li> </ul> <p>Vastuuhoidtajuus sisältyy perehdytysohjelmaan.</p>
<p>Asiakkaalle on laadittu ajantasainen hoitotyön suunnitelma.</p>	<p>Miten toteutuu käytännössä? Miten yksikön lähiesihenkilö tai kirjaamisvastaava seuraavat suunnitelmien tekemistä ja ajantasaisuutta?</p> <p>Sisältyy Asuminen Puotilan palvelutalossa -prosessikuvaukseen kohtaan vastuuhoidtajuus.</p> <p>Vastuuhoidtaja tekee hoitosuunnitelman yhteistyössä asukkaan, asukkaan läheisten ja osaston henkilöstön kanssa kahden viikon kuluessa asukkaan saapumisesta ja huolehtii hoitosuunnitelman päivityksestä aina tarvittaessa tai vähintään kolmen kuukauden välein. Hoitosuunnitelma arvioidaan ja päivitetään asukkaan ja asukkaan läheisen kanssa vähintään kolmen kuukauden välein tai aina asukkaan voimien muuttuessa. Hoitosuunnitelman päivitys vahvistetaan läheisen allekirjoituksella. Keskustelun voi käydä myös puhelimesta. Hoitosuunnitelman päivityksestä kirjataan aina tieto Hilkkään. Hoitosuunnitelmasta voidaan antaa kopio läheiselle.</p>
<p>Asiakas ja hänen omaisensa/läheisensä osallistuvat hoitotyön suunnitelman laadintaan ja arviointiin.</p>	<p>Tarjotaanko mahdollisuutta osallistua, osallistuvatko ja millä tavoin?</p> <p>Sisältyy Asuminen Puotilan palvelutalossa -prosessikuvaukseen kohtaan vastuuhoidtajuus.</p> <p>Vastuuhoidtaja tekee hoitosuunnitelman yhteistyössä asukkaan, asukkaan läheisten ja osaston henkilöstön kanssa kahden viikon kuluessa asukkaan saapumisesta ja huolehtii hoitosuunnitelman päivityksestä aina tarvittaessa tai vähintään kolmen kuukauden välein. Hoitosuunnitelma arvioidaan ja päivitetään asukkaan ja asukkaan läheisen kanssa vähintään kolmen kuukauden välein tai aina asukkaan voimien muuttuessa. Hoitosuunnitelman päivitys vahvistetaan läheisen allekirjoituksella. Keskustelun voi käydä myös puhelimesta. Hoitosuunnitelman päivityksestä kirjataan aina tieto Hilkkään. Hoitosuunnitelmasta voidaan antaa kopio läheiselle.</p>
<p>Asiakkaalle ja hänen läheiselleen järjestetään hoitoneuvottelu kuukauden kuluessa hoidon alkamisesta sekä aina tarvittaessa.</p>	<p>Tarjotaanko mahdollisuutta osallistua, osallistuvatko ja millä tavoin?</p> <p>Asukkaalle ja hänen läheiselleen annetaan tietoa palvelutalosta jo ensimmäisessä yhteydenotossa, joka useimmin tapahtuu puhelimitse. Asukkaalla ja hänen läheisillään on myös mahdollista tulla tutustumaan palvelutaloon.</p> <p>Asukkaan muutettua palvelutaloon hänelle ja hänen läheisilleen järjestetään tervetulo-kahvitilaisuus, joka on ensimmäinen hoitoneuvottelu. Tilaisuuteen osallistuu asukas, hänen läheisensä, asukkaan vastuuhoidtaja ja osastonhoitaja. Tilaisuudessa keskustellaan asukkaan hoitoon ja talon toimintatapoihin liittyvistä asioista sekä sovitaan toimintatavoista. Asukkaan elämänkaarihistorian selvittäminen hoito- ja palvelusuunnitelmaa varten on erittäin tärkeää, jotta asukas saa asukaslähtöistä hoivaa ja huolenpitoa.</p>

Sosiaali- ja terveystoimi

2022

<p>Suunnitelman perustaksi kerätään tietoa asiakkaan elämästä ja voimavaroista. Tiedon avulla suunnitellaan ja toteutetaan ihmisen yksilöllistä elämää hoivakodissa. Tiedot kirjataan ja säilytetään asiakkaan asiakirjoissa.</p>	<p>Millä tavalla asiakkaaseen tutustutaan? Kysytäänkö asiakkaan toiveita? Minne tieto kirjataan?</p> <p>Vastuuhoitaja selvittää asukkaan elämänkaaren tapahtumia yhteistyössä asukkaan ja asukkaan läheisten kanssa. Vastuuhoitaja täyttää yhdessä asukkaan ja läheisten kanssa elämänkaarilomakkeen.</p> <p>Tiedot kirjataan asukastietojärjestelmä Hilikkaan ja säilytetään asukkaan asiakirjoissa.</p>																					
<p>RAI-arviointi tehdään asiakkaalle 2 viikon kuluessa hoidon aloittamisesta ja sen jälkeen vähintään puolen vuoden välein tai asiakkaan voinnin oleellisesti muuttuessa.</p>	<p>Toteutuuko? Osallistuuko asiakas? Miten osallistuu? Tarjotaanko omaiselle mahdollisuutta osallistua?</p> <p>Vastuuhoitaja vastaa RAI-arvioinnin tekemisestä kahden viikon sisällä asukkaan saapumisesta. RAI:n ensimmäinen seurantaviikko (7pv) on ensimmäiset seitsemän päivää asukkaan saavuttua. Tämän seurantajakson pohjalta tehdään ensimmäinen RAI-arviointi. RAI-arviointi päivitetään aina tilanteen muuttuessa ja vähintään 6 kk välein.</p> <p>Asukkaalle ja hänen läheiselleen tarjotaan mahdollisuutta osallistua RAI-arviointiin.</p>																					
<p>Hoitotyön suunnitelmaan kirjataan yksilölliset ja konkreettiset tavoitteet ja toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi.</p>	<p>Käydäänkö asiakkaiden hoitotyön tavoitteita yhteisesti läpi? Onko hoitotyön suunnitelmat asiakkaan tarpeista lähteviä, yksilöllisiä ja elämänlaatua lisääviä?</p> <p>Hoitosuunnitelmien laatiminen ja päivittäminen kuuluvat vastuuhoitajalle. Osaston sairaanhoitaja käy säännöllisesti hoitosuunnitelmia läpi ja tarvittaessa muistuttaa vastuuhoitajia suunnitelmien päivityksestä. Myös esihenkilö käy hoitosuunnitelmia säännöllisesti läpi.</p> <p>Hoitosuunnitelmia laadittaessa ja päivitettäessä keskustellaan ja pohditaan yhdessä työryhmässä asukkaiden hoitotyön tavoitteita. Tällaisia tavoitteita ovat muun muassa haavanhoito, kuntoutus ja toimintakyvyn ylläpitäminen. Elämänlaatu on huomioitu hoitosuunnitelmissa muun muassa aktiviteettien kautta ja läheisten osallistamisella.</p> <p>Hoitosuunnitelmat ovat yksilöllisiä ja asukkaan tarpeista lähteviä.</p>																					
<p>Asiakkaan yksilölliset toiveet, -tavat ja -mieltymykset huomioidaan sekä kirjataan suunnitelmaan.</p>	<p>Kertokaa esimerkkejä kirjatuista toiveista, tavoista tai mieltymyksistä?</p> <p>Hoitosuunnitelmissa on huomioitu asukkaiden omat mieltymykset, kuten hengellisyys ja harrastukset sekä lempiruokat ja -juomat, lempiohjelmat ja -musiikki. Tieto asukkaiden toiveista, tavoista ja mieltymyksistä saadaan asukkaiden itsensä kertomina tai heidän läheisiltään sekä käytännön jokapäiväisessä hoitotyössä havainnoimalla.</p>																					
<p>Yksikön RAI-tulokset: RAI LTC= Laitoshoidon RAI</p>	<p>Tuottaja täyttää alle yksikkökohtaiset RAI –tulokset</p> <table border="1" data-bbox="507 1720 1532 1977"> <thead> <tr> <th>RAI-LTC-laatuindikaattori</th> <th>Toteuma 1/2021</th> <th>Toteuma 2/2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Osallisuus: Asiakas ei osallistunut RAI-arviointiin</td> <td>10 %</td> <td>11 %</td> </tr> <tr> <td>Ravitsemus: BMI alle 24 ja laihtuu</td> <td>23 %</td> <td>9 %</td> </tr> <tr> <td>Kuntoutus: Niukasti aktivoivaa hoitotyötä liikuntarajoitteilla %</td> <td>14 %</td> <td>2 %</td> </tr> <tr> <td>Liikkumisrajoitteiden käyttö päivittäin %</td> <td>29 %</td> <td>31 %</td> </tr> <tr> <td>Lääkitys: Rauhoittava, unilääke tai antipsykootti % (ei melatoniini)</td> <td>48 %</td> <td>56 %</td> </tr> <tr> <td>Kipu ilman kipulääkitystä %</td> <td>11 %</td> <td>10 %</td> </tr> </tbody> </table>	RAI-LTC-laatuindikaattori	Toteuma 1/2021	Toteuma 2/2021	Osallisuus: Asiakas ei osallistunut RAI-arviointiin	10 %	11 %	Ravitsemus: BMI alle 24 ja laihtuu	23 %	9 %	Kuntoutus: Niukasti aktivoivaa hoitotyötä liikuntarajoitteilla %	14 %	2 %	Liikkumisrajoitteiden käyttö päivittäin %	29 %	31 %	Lääkitys: Rauhoittava, unilääke tai antipsykootti % (ei melatoniini)	48 %	56 %	Kipu ilman kipulääkitystä %	11 %	10 %
RAI-LTC-laatuindikaattori	Toteuma 1/2021	Toteuma 2/2021																				
Osallisuus: Asiakas ei osallistunut RAI-arviointiin	10 %	11 %																				
Ravitsemus: BMI alle 24 ja laihtuu	23 %	9 %																				
Kuntoutus: Niukasti aktivoivaa hoitotyötä liikuntarajoitteilla %	14 %	2 %																				
Liikkumisrajoitteiden käyttö päivittäin %	29 %	31 %																				
Lääkitys: Rauhoittava, unilääke tai antipsykootti % (ei melatoniini)	48 %	56 %																				
Kipu ilman kipulääkitystä %	11 %	10 %																				

#### 4. Asiakkaan osallistumisen ja osallisuuden tukeminen

<p>Yksikköön on laadittu asiakkaiden toiveet ja tarpeet huomioiva virkistystoiminnan päivä-, viikko- ja vuosisuunnitelma.</p>	<p>Onko suunnitelma tehty? Kuka tekee ja missä pidetään esillä?</p> <p>Palvelutalolle on laadittu kulttuuri- ja viriketoiminnan suunnitelma, jossa on huomioitu asukkaiden toiveet ja tarpeet.</p> <p>Kulttuuri- ja viriketoiminnan laatisesta vastaa virikevastaava. Pidetään esillä osastojen ilmoitustauluilla.</p>
<p>Asiakkailla kysytään toiveita ryhmäkodin arkeen ja toimintaan liittyen. Toiveet huomioidaan ryhmäkodin arjen ja toiminnan suunnittelussa sekä toteutuksessa.</p>	<p>Milloin asiakkaiden toiveita kysytään? Kuvaile miten?</p> <p>Palvelutalon kulttuuri- ja viriketoiminnan suunnitelma ja kaikki toiminta lähtee asukkaista ja heidän yksilöllisistä tarpeistaan.</p> <p>Hyvä elämä Puotilassa muodostuu arjesta ja juhlasta, yhteisistä pienistä ja isoista hetkistä. Elämme hyvää ja tavallista arkea, joka muodostuu kohtaamisesta ja asukkaille mielekkästä toiminnasta.</p> <p>Asukkaan omaa historiaa ja elämänkaarta arvostetaan, asukasta ja hänen läheistään kuullaan ja toiveet kirjataan ylös ja huomioidaan arjessa ja juhlassa.</p>
<p>Ryhmäkodissa järjestetään asukaskokouksia. Asukaskokouksista tehdään muistiot.</p>	<p>Millaisia kokouksia pidetään? Millaisia asioita käsitellään? Kirjoitetaanko muistiot?</p> <p>Asukaskokouksia pidetään kerran kuussa. Kokouksissa vaihdetaan kuulumisia ja käsitellään asukkaita mietityttäviä asioita ja heidän mielipiteitään erilaisista asioista, kuten osaston viihtyisyydestä, nukkumisesta, ruoasta ja henkilökunnasta.</p> <p>Kokouksista kirjoitetaan muistiot.</p>
<p>Asiakkailla järjestetään toiminnallisia ryhmiä ja/tai keskusteluryhmiä sekä viriketoimintaa, joilla pyritään ylläpitämään ja parantamaan asiakkaiden älyllistä, psyykkistä sekä sosiaalista toimintakykyä.</p>	<p>Minkälaista toimintaa järjestetään? Kuvaile.</p> <p>Osastoilla ja talon yhteisissä tiloissa järjestetään asukkaiden tarpeesta ja toiveista lähtevää viriketoimintaa. Asukkaiden kanssa keskustellaan arkisista asioista ja mielen päällä olevista asioista, kuten säästä, asukkaiden lempiruuista ja erilaisista ajankohtaisista asioista.</p> <p>Virikevastaava pitää jokaisella osastolla viriketuokion kerran viikossa. Nämä tuokiot koostuvat yleensä päivän kuulumisista, yhteisestä tekemisestä (jumppa, tietovisat, leipominen, keskustelu) sekä asukkaiden toivekappaleista. Näissä tuokioissa asukkaita kannustetaan aina yhteiseen tekemiseen, mutta asukkaat saavat myös olla vain läsnä ja kuunnella. Aktiviteetti suunnitellaan niin, että siinä otetaan huomioon kunkin asukkaan toimintakyky ja voimavarat. Tärkeintä on, että tuokion päättyessä asukkailla on hyvä ja onnellinen olo.</p> <p>Toiminta on ennalta suunniteltua tai tarttumista hetkeen. Otamme vuodenajat ja juhlahetkät huomioon viriketoiminnan suunnittelussa. Koristelemme yleiset tilat ja osastot teeman mukaisesti ja juhlimme yhdessä</p> <p>Jokaisella osastolla päiväkahvit juodaan yhdessä asukkaiden kanssa. Asukkaiden kanssa vietetään aikaa osastolla esimerkiksi elokuvia katsellen.</p> <p>Palvelutalossa toimii vapaaehtoistyöryhmä. Vapaaehtoistyöntekijät osallistuvat palvelutalon arkeen ja juhlaan. Vapaaehtoistyöryhmän toiminta on ollut tauolla koronan takia.</p>



**Huoneentaulut**

Jokaisen asukkaan kanssa tehdään huoneentaulu, jossa on kirjattuna millaisista asioista asukas pitää ja ei pidä ja miten asukas toivoo häntä hoidettavan.

**Kauneudenhoito ja pukeutuminen**

Asukkaiden kanssa laitetaan papiljotit hiuksiin, lakataan kynsiä, annetaan asukkaan valita itse vaatteensa ja ohjataan pukeutumaan itse. Esimerkiksi juhlia ja teemapäiviä varten mietitään yhdessä sopivat vaatteet ja asusteet. Joillekin asukkaille on tärkeää, että esimerkiksi kynnet ovat aina punaiset, joten toteutamme heidän toiveensa.

**Kädentaidot**

Asukkaiden kanssa piirretään, väritetään, maalataan, askarrellaan ja tehdään käsitoita. Asukkaat tekevät palapelejä ja rakentavat esimerkiksi duploilla. Osastoilla myös leivotaan yhdessä asukkaiden kanssa ja nautitaan yhdessä itsetehdyistä herkuista.

**Arjen askareet**

Asukkaat osallistuvat arjen askareisiin mieltymystensä mukaan, kuten pyykin käsitteilyyn, kattamiseen, tilojen siistimiseen, tiskikoneen täyttämiseen ja tyhjentämiseen sekä kukkien istuttamiseen.

**Musiikki**

Musiikki on läsnä niin arjessa kuin juhlassakin. Osastoilla kuunnellaan radiota ja asukkaiden toivekappaleita. Levyraadissa arvioidaan yhdessä keskustellen erilaisia kappaaleita. Asukkaat voivat kertoa mielipiteensä sanallisesti tai peukkua näyttämällä. Osastoilla lauletaan ja soitetaan. Talon ulkopuoliset esiintyjät ja vapaaehtoistyöntekijät pitävät konsertteja ja laulutuokioita.

**Liikunta**

Keilaaminen on suosittu urheilulaji asukkaidemme parissa. Osastoilla pidetään tuolijumppia ja pelataan pallopelejä, asukkaat voivat polkea kuntopyörää ja heidän kanssaan kävellään niin sisällä kuin ulkonakin.

**Hartaudet ja ehtoolliset**

Helsingin seurakunnat järjestävät viikoittain talossamme hartauden. Teemme myös yhteistyötä kotiseurakuntamme Vartiokylän seurakunnan kanssa. Kaksi kertaa vuodessa (pääsiäinen ja pyhäinpäivä) talossamme on ehtoolliset. Pyhäinpäivänä muistelemme vuoden aikana poisnukkuneita asukkaita.

**Ulkopuoliset esiintyjät ja yhteistyö**

Talossamme käy säännöllisesti ulkopuolisia esiintyjä pitämässä konsertteja ja muita esityksiä. Teemme yhteistyötä eri oppilaitosten ja päiväkotien kanssa. Oppilaitosten opiskelijat järjestävät teemapäiviä ja päiväkodin lapset käyvät esiintymässä. Pääsiäisen aikaan lapset tulevat taloomme virpomaan.

**Juhlat ja herkuttelu**

Juhlimme asukkaiden syntymäpäiviä yhdessä osastolla. Synttärisankarille lauletaan ja viedään kauniisti koristeltu syntymäpäivätarjotin. Tasavuosina tarjoamme koko osastolle kakun.

Juhlapyhinä ja arjen iloksi järjestämme erilaisten teemojen mukaisia juhlia. Teemme myös erilaisia makumatkoja maailman ympäri.

Torstaisin on pullapäivä, jolloin saamme keittiöltä raakapakastepullat, jotka kohotetaan ja paistetaan osastoilla. Saamme näin päiväkahvipöytään tuoretta pullaa ja osastolle ihanan tuoksun. Asukkaat osallistuvat pullien voiteluun. Jäätelö on asukkaidemme suosikki ja erityisesti kesäisin tarjoamme usein jäätelöä esimerkiksi parvekkeilla ulkoillessa. Neljä kertaa vuodessa järjestämme brunssin (pääsiäisbrunssi, äitienpäiväbrunssi, keskikesän brunssi ja isänpäivän brunssi), jolloin on tarjolla erilaisia herkkuja.

Sosiaali- ja terveystoimi

**2022**

	<p>Brunseilla pöydät katetaan juhlavasti ja juomat juodaan kuohuviinilaseista. Asukkaille tarjotaan myös alkoholitonta viiniä, kuohuviiniä ja olutta. Monille asukkaille alkoholiton olut maistuu esimerkiksi saunan jälkeen.</p> <p><b>Ulkoilu</b> Ulkoilemme asukkaiden kanssa ympäri vuoden. Meillä on turvallinen sisäpiha, jota hyödynnämme usein. Sijaitsemme meren läheisyydessä, jota ihailemme paitsi ikkunasta myös ulkoillessamme. Vapaaehtoistyöntekijät ulkoilevat asukkaiden kanssa viikoittain.</p> <p><b>Bingo</b> Bingo on asukkaidemme ikisuosikki. Korona-aikana kehitimme Teams-bingon, joka on ollut todella pidetty.</p> <p><b>Parveketapahtumat</b> Hyödynnämme isoja parvekkeitamme, joilla grillataan makkaraa, paistetaan lettuja ja juodaan päiväkahvit. Parvekkeilla ulkoillaan myös talvisin.</p>
<p>Asiakkaita kannustetaan ja avustetaan osallistumaan ryhmätöihin sekä viriketoimintaan.</p>	<p>Miten toteutuu? Kuvaile.</p> <p>Asukkaille kerrotaan tapahtumista, pyydetään, kannustetaan ja heitä houkutellaan osallistumaan.</p>
<p>Asiakkaiden sosiaalisia suhteita tuetaan.</p>	<p>Miten toteutuu? Kuvaile.</p> <p>Asiakkaita kannustetaan osallistumaan yhteisiin tapahtumiin ja tuetaan pitämään yhteyttä läheisiin.</p>
<p>Yksikössä järjestetään säännöllisesti asiakastilaisuuksia ja omaisteniltoja.</p>	<p>Millaisia tilaisuuksia ja kuinka usein?</p> <p>Korona-aikana ei ole järjestetty omaisteniltoja. Normaalioloissa järjestämme vuosittain kaksi omaisteniltaa, toinen on koko talon yhteinen ja toinen osastokohtainen.</p> <p>Juhannusviikolla vietämme asukkaiden, omaisten, henkilökunnan ja vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa pihalla suuret juhlat, joissa on tarjolla kesäisiä herkkuja sekä tanssia ja elävää musiikkia.</p>
<p>Asiakkaan läheisillä on mahdollisuus osallistua toimintaan yksikössä jaksamisen ja halujen mukaan.</p>	<p>Saavatko omaiset ja läheiset osallistua toimintaan? Millä tavoin?</p> <p>Asukkaan läheiset ovat tervetulleita ja heitä kannustetaan osallistumaan oman tilanteensa mukaan.</p>
<p>Yksikkö kerää asiakaspalautetta sekä toteuttaa oman asiakas-/omaistyytyväisyyskyselyn vähintään joka toinen vuosi (Kaupungin tekemien yksikköön kohdistuvien kyselyiden ja tutkimusten lisäksi).</p>	<p>Miten toteutuu?</p> <p>Asukas- ja omaistyytyväisyyskyselyt toteutetaan määrävuosin säätiötasolla huomioiden kaupungin kyselysykli. Seuraava kysely tehdään vuonna 2023.</p> <p>Keväällä 2022 toteutettiin Thl:n asiakastyytyväisyyskysely.</p> <p>Omaisilta saadaan palautetta käydyissä keskusteluissa esim. heidän vieraillessa osastolla, puhelinkeskusteluissa ja omaistenilloissa.</p>
<p>Kyselyiden tulokset käsitellään asiakkaiden ja omaisten kanssa.</p>	<p>Miten tulokset käsitellään ja miten tietoa hyödynnetään?</p> <p>Tulokset ja saatu palaute käydään läpi henkilökunnan kanssa ja niitä hyödynnetään hoitotyön ja toiminnan kehittämisessä.</p>

Sosiaali- ja terveystoimi

2022

Tulokset esitellään ja niistä keskustellaan omaistenilloissa.

## 5. Kierto hoivakodissa: asiakkaiden ja hoitajien ajatuksia ja palautetta (tilaaja täyttää)

Kohdennettu auditointi tehtiin sovitun aikataulun mukaan aamupäivästä. Kierto palvelutaloon tehtiin auditoinnin yhteydessä Kanerva ryhmäkotiin, palvelutalon neljänteen kerrokseen. Tilat olivat siistit ja puhtaat. Väreillä, sisutuksella ja tekstiileillä oli luotu kodinomaista tunnelmaa. Ryhmäkodin yhteisissä tiloissa oli nähtävillä asiakkaiden kanssa tehtyjen aktiiviteettien tuotoksia, joista näkyi yhteinen toiminta. Ryhmäkodin yhteydessä oli saunatilat, jonne on mahdollista viedä asukkaita saunaan ja lämpöiseen suihkuun aistimaan sauna miljööstä. Saunan käyttö on vähäistä ja sitä voisi hyödyntää nykyistä enemmän.

Vierailulle mentäessä osa asukkaista oli katselemassa TV:tä yhteisessä olotilassa. Asukkaat olivat siistejä ja hyvin hoidetun näköisiä. Yhden asiakkaan huoneessa vierailtiin hänen omasta pyynnöstään. Hän oli puhelias, vaikutti viihtyvän ryhmäkodissa ja kertoi omin sanoin olevansa tyytyväinen tähän paikkaan. Myös haastateltu oppisopimus lähihoitaja opiskelija kertoi viihtyvänsä Puotilan palvelutalossa. Toinen haastateltu hoitaja kertoi saaneensa hyvän perehdytyksen aloittaessaan työt Puotilassa.

## Käynnin jälkeen

## 6. Yksikön kommentit ja palaute kohdennetusta auditoinnista (tuottaja täyttää)

Auditoinnin koimme positiivisena ja yhteistyötä edistävänä tilaisuutena.

Uudistuminen on yksi Puotilan palvelutalon arvoista. Toimintaperiaatteidemme mukaisesti Puotilan palvelutalossa jokainen on kehittyvä ja muuttuva elämänsä päättämiseen saakka, arvioimme itseämme ja toimintaamme, olemme kriittisiä, rohkeita ja ennakkoluulottomia, kehitämme toimintatapojamme asukkaiden muuttuvia tarpeita vastaaviksi, toimimme toisiamme kannustaen yhdessä ja yhteistyössä eri tahojen kanssa, kehitämme yhteisöllisyyttä, yhteistyötä ja johtamista sekä suuntaudumme huomiseen ja tulevaisuuteen.

Edellinen auditointi (18.1.2021) vahvisti ajatuksiamme ja ohjasi edelleen kehittämään toiminnallisuutta asukkaan arjessa sekä päivittäistä kirjaamista asukkaan elämää, vointia ja toimintaa kuvailevammaksi. Kehittämiskohteenamme ovat olleet asukkaan hoitosuunnitelman laatimiseen liittyvät toimintamallit sekä RAI-arvioinnin tulosten hyödyntäminen asukkaan hoitosuunnitelmaa laatiessa.

Oli hienoa saada palautetta, että tekemämme kehittämistyö näkyi auditoinnissa; osastojen sisustaminen viihtyisämmäksi, asukkaiden viriketoiminnan kehittäminen, hoitosuunnitelmien laatimisen ja kirjaamisen kehittäminen.

Koulutetun henkilöstön riittävyyden takaamiseksi lisäämme yhteistyötä sosiaali- ja terveysalan oppilaitosten kanssa ja lisäämme työssäoppimis- ja oppisopimuspaiikkoja. Henkilöstön pysyvyyteen pyrimme vaikuttamaan yhteistyöllä, perehdyttämishajelmalla, työntekijälähtöisellä työvuorosuunnittelulla, palkitsemisella ja henkilöstöedulla.

## 7. Tilaajan yhteenveto auditoinnin jälkeen

Myönteistä

Puotilan palvelutalo sijaitsee merellisessä ympäristössä Itä-Helsingissä. Toiminta ajatuksena ja arvopohjana on, että Puotilan palvelutalo on asukkaille ja henkilökunnalle turvallinen, yksilöllisyyttä vahvistava, kunnioittava ja uudistuva yhteisö. Tehostetun palveluasuminen ryhmäkodit sijaitsevat neljässä eri kerroksessa. Ryhmäkodeissa on paljon tilaa ja pitkäkäytävät, joita on sisustettu viime vuosina viihtyisämmiksi. Pitkäkäytävät toisaalta mahdollistavat asukkaiden liikkumisen ja siten toimintakyvyn ylläpitämisen. Puotilassa on myös kaunis toimiva sisäpiha sekä hyvät ulkoilumahdollisuudet puistoissa ja meren äärellä.

Sosiaali- ja terveystoimi

**2022**

	<p>Puotilan palvelutalon asukkaille järjestetään viriketuokioita ja arjen yhteistä toimintaa, kuten leipomista, kauneudenhoitoa ja yhteisiä virkistystuokioita, joissa on monipuolinen ikääntyneille asukkaille suunniteltu sisältö (muistelua, jumppaa, musiikkia, tietovisoja ja yhteistä keskustelua). Arjen yksittäiset viriketuokiot ja yhteiset virkistystuokiot olivat todennettavissa tarkastelluista asukkaiden päivittäiskirjauksista.</p> <p>Tarkastellut asukkaiden hoitosuunnitelmat olivat yksilöllisiä ja asukkaan tarpeita monipuolisesti huomioivia. Niissä oli huomioitu kaupungin palvelukuvauksen laatuvaatimukset, RAI-arviointien tuloksia oli hyödynnetty hoidon suunnittelussa ja suunnitelmat arvioidaan kolmen kuukauden välein tai tarvittaessa useammin. Päivittäiskirjaaminen on tarkasteltujen kirjausten perusteella säännöllistä ja selkeää kieltä. Asukkaiden mielialaa oli seurattu ja aktiviteettejä kirjattu melko hyvin.</p>
<p>Kehitettävää</p>	<p>Henkilöstörakenteeseen tulee kiinnittää huomiota palvelukuvauksen mukaisesti.</p> <p>Kirjaamista tulee edelleen kehittää asukkaan näköiseksi. Kannustamme kirjaamaan hoitosuunnitelman tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi käytännönläheisesti. Päivittäiskirjaamista tulee peilata laadittuun hoitosuunnitelmaan ja arvioida kirjaamisessa sen toteutumista päivittäin. Kirjaamisen tulee olla asukkaan näköistä ja asukkaan mielipiteitä huomioivaa.</p>
<p>Mahdollisten jatkotoimenpiteiden aikataulu ja vastuhenkilö(t)</p>	<p>Ostopalvelut ja laadunhallinta -yksikkö seuraa henkilöstötilanteen kehittymistä ja koulutetun henkilökunnan määrää.</p>