

Sosiaali- ja terveystoimi

<b>Palveluntuottaja</b>	Nimi Kenest Hoiva Oy Yhteystiedot Kutojantie 12, 02630 Espoo	
<b>Toimintayksikkö</b>	Nimi Kenest Hoiva, Helsingin kotihoito Yhteystiedot 050 5437560, ernest@kenesthoiva.fi	
<b>Käynnin ajankohta</b>	22.3.2022	
<b>Käyntiin osallistuneet</b>	Kenest Hoiva Oy Helsingin kaupunki, Ostopalvelut ja laadunhallinta	
<b>Asiaksmäärä</b>	Ostopalvelussa olevien asiakkaiden määrä	58
	Itsemaksavien asiakkaiden määrä	0
	Palveluseteliasiakkaiden määrä	1 + 2 henk.koht.avun
	Asiakkaiden kokonaismäärä	61
<b>Palvelutoiminnasta vastaava henkilö</b>	Nimi Ernest Kena-Amoah Yhteystiedot 050 5437560, ernest@kenesthoiva.fi	
<b>Kotihoidon / hoitotyön vastuuhenkilö</b>	Nimi Ernest Kena-Amoah Koulutus sairaanhoidtaja AMK Yhteystiedot 050 5437560, ernest@kenesthoiva.fi	
<b>Luvat ja tarkastukset</b>	Yksityisen sosiaalipalvelun rekisteröinti; 26.6.2019 <i>Yrityksen tulee huolehtia päivitettyjen rekisteröintitietojen toimittamisesta Palse-järjestelmään.</i>	
	Yksityisen terveydenhuollon rekisteröinti; 17.12.2020 <i>Yrityksen tulee huolehtia päivitettyjen rekisteröintitietojen toimittamisesta Palse-järjestelmään.</i>	
	Edelliset auditoinnit ja/tai tarkastus-/valvontakäynti: 28.5.2021 kohdennettu auditointikäynti, Helsingin kaupunki	
<b>Alihankkijat ja näiden valvonta</b>	<p>Prohoiva Oy, Crosspoint healthcare Oy, MFS Medicare Finland, Peterin Hoiva, Gina-Pet hoiva ja siivous, Rayan Palvelut, Premium Hoiva Oy, Wilzit-Terveystoimipalvelut, Ikraan Palvelut, Kalinga Tmi, Siskojen Kotiapu oy, Eliosa Care, Brida Hoiva, Charity Cares, Kelly Hoito, Kensu Hoiva.</p> <p>Kenest Hoiva on lisännyt alihankkijoiden käyttöä haastavassa henkilöstötilanteessa. Alihankkijoilta tarkistetaan asianmukaiset luvat ja paperit (koulutus, työkokemus, Avin luvat, vakuutukset ja ennakkoperintörekisteri). Alihankkijoiden valinnassa painotetaan kotihoidon työkokemusta.</p> <p>Alihankinnan työntekijät toimivat pääasiassa Kenest Hoivan toimistolta käsin ja osallistuvat Kenest Hoivan työyksikköpalaveriin tiedonkulun varmistamiseksi. Parikka arvoi, että käytetyn alihankinnan henkilöstömäärä on noin 50% tuottajan kokonaishenkilöstömäärästä.</p> <p>Tuottajalta pyydettiin päivitetty lista alihankkijoista valvontakäynnillä, tuottaja toimitti listan sovitusti sähköpostilla valvontakäynnin jälkeen.</p> <p><i>Tuottajan tulee varmistaa käyttämiensä alihankintayritysten osalta, että he ovat saaneet puoltavan päätöksen Aluehallintovirastolta.</i></p>	

Sosiaali- ja terveystoimi

<p><b>Omavalvontasuunnitelma</b> (laatimispäivämäärä, missä nähtävillä, henkilöstön osallisuus)</p>	<p>Toimiston seinällä päivättyä 15.3.2021, tuottajan www-sivuilla päivättyä 24.5.2021. Omavalvontasuunnitelman tekemiseen osallistuneet tuottajan vastuuhenkilöt ja työntekijöitä.</p> <p><i>Omavalvontasuunnitelmaan tulee kirjata Valviran määräyksen (Dnro 3344/05.00.00.01/2014) mukaan alihankinnan käyttö, alihankinnan tuottajat ja alihankinnan valvonnan kuvaus, jolla varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia. Omavalvontasuunnitelmaan tulee päivittää nämä tiedot, koska Kenest Hoiva käyttää alihankintaa kotihoidon tuottamisessa.</i></p> <p><i>Omavalvontasuunnitelmasta tulee olla ajantasainen ja viimeisin versio sekä hoitajien saatavilla toimistolla että asiakkaiden ja omaisten saatavilla yrityksen internetsivuilla. Omavalvontasuunnitelma toimii henkilöstön perehdyttämismateriaalina ja omavalvontaa ohjaavana dokumenttina.</i></p>
<p><b>Rekisteriselosteet ja asiakasasiakirjojen säilytys ovat lain edellyttämällä tasolla. Henkilötietolain tarkoittaman asiakasrekisterin pitäjänä toimii Helsingin kaupunki.</b> (yksikön tietosuojavastaava, asiakirjojen säilyttäminen)</p>	<p>Kenest Hoivan tietosuojavastaava toimii Ernest Kena-Amoah.</p> <p>Käytössä on sähköinen potilastietojärjestelmä Domacare, johon työntekijöillä on henkilökohtaiset tunnukset. Asiakirjat säilytetään erillisessä lukitussa arkistokaapissa. Kenest Hoivan työntekijöiden perehdytykseen sisältyy tietoturva-asiat ja perehdytyksessä on erillinen ohje tietoturvaloukkaustilanteisiin ja tietoturvaloukkausilmoituksen tekemiseen.</p> <p><i>Yksikköä muistutettiin, että Helsingin kaupungin asiakkaiden asiakirjat ovat Helsingin kaupungin arkistoon kuuluvia, jotka tulee toimittaa Helsingin kaupungin ohjeiden mukaan asiakkuuden päätyttyä. Toimitettu ohjeistus tuottajalle sähköpostilla käynnin jälkeen.</i></p>
<p><b>Yksikön asiakkaan mahdollista rajoittamista koskevat kirjalliset ohjeet.</b></p>	<p>Asiakaskohtaisesti arvioidaan rajoittamistarvetta. Niistä konsultoidaan lääkäreitä ja toimitaan lääkärin ohjeistuksen mukaan. Rajoittamisohjeistus kirjataan asiakkaan tietoihin. Asiakkaan tilannetta seurataan aktiivisesti ja arvioidaan rajoittamistoimien tarpeellisuutta. Tuottajalla ei ole tällä hetkellä voimassa olevia rajoittamismääräyksiä asiakkailla.</p>
<p><b>Henkilöstö on tietoinen sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 ja 49 §:n mukaisesta työntekijöiden ilmoitusvelvollisuudesta</b></p>	<p>Työntekijöiden perehdytyksessä käydään läpi ilmoitusvelvollisuus ja toimintaohje. Toimintaohjeena on, että hoitajat ilmoittavat vastaavalle sairaanhoitajalle, kun heillä herää huoli asiakkaan tilanteesta ja vastaava sairaanhoitaja vie asiaa eteenpäin yhteistyötahojen kanssa. Valvontakäynnillä tuli esille, että sosiaalihuoltolainmukaisen ilmoitusvelvollisuuden sisältö ei ole täysin selkeä kaikille hoitajille.</p> <p><i>Tuottajan on hyvä käydä sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus ja sen sisältö henkilöstön kanssa läpi yhteisesti. Ilmoitusvelvollisuuden kuvaus ja toimintaohje on hyvä kirjata selkeästi perehdytysmateriaaliin ja omavalvontasuunnitelmaan.</i></p>

**1. Henkilöstö ja osaamisen kehittäminen**

Henkilöstörakenne ammattiryhmittäin		Määrä
	Sairaanhoitaja / terveydenhoitaja	15 (alihankinta mukana)
	Lähihoitaja	5-6
	Kodinhoitaja / kotiavustaja / hoiva-avustaja	3 (henk.koht.avustaja)
	Tukipalveluhenkilöstö	0
	Muu, mikä?	5
	Oppimussopimusopiskelijat	
<p><b>Henkilöstön välitön asiakastyön aika tunteina kuukauden ajalta</b></p>	<p>Tuottajan ilmoittamat henkilöstön toteutuneet asiakastyöntunnit helmikuu 2022: 2787h 28 min.</p>	

2022

Sosiaali- ja terveystoimi

<b>Asiakkaille myönnetty palvelun aika tunteina samalta ajalta kuin välityön asiakastyön aika</b>	Tuottajan ilmoittamat asiakkaille myönnetty palvelun aika helmikuu 2022: 2839 h 17 min.
<b>Henkilöstötilanne</b> (avointen tehtävien määrä, rekrytointi ja henkilöstön vaihtuvuus)	Tuottajan kertoman mukaan Kenest Hoivan henkilöstötilanne on hyvä. Henkilöstössä on ollut normaalia vaihtuvuutta. Tällä hetkellä ei ole tarvetta rekryoida lisää henkilöstöä. Sairaanhoidtajien osuus on korkea koko henkilöstömäärästä. Alihankkijoiden määrä on noussut viime vuoden auditoinnista ja tuottaja arvioi, että oman henkilöstön osuus on noin 50% henkilöstöstä. Tuottajalla on 5 lähihoitaja-oppisopimusopiskelijaa.  <i>Opiskelijoiden työskentelyssä tulee huomioida suoritettavat opinnot ja tarvittavat väliaikaiset lääkeluvat sekä riittävä ohjaus nimetyiltä työpaikkaohjaajalta.</i>
<b>Sijaiset</b> (sijaisten hankkimiskeinot, osaamisen varmistaminen, vakituisuus sekä tarve sijaisille)	Tuottajan mukaan tällä hetkellä ei ole tarvetta sijaisille. Kenest Hoivalla on yleensä toimistolla sairaanhoitaja, joka voi äkillisissä poissaolotilanteissa tehdä asiakaskäyntejä. Toimitusjohtaja Ernest Kena-Amoah tekee myös asiakastyötä ja tarvittaessa auttaa poissaolotilanteissa. Tuottaja kertoo alihankinnan käytön tuovan joustoa muuttuvissa henkilöstötilanteissa.
<b>Perehdytysuunnitelma</b> (mitä pitää sisällään, perehdytyksen periaatteet)	Perehdytykseen on oma kansio ja perehdytyslista, päivitetty 4.12.2020. Vastaava sairaanhoitaja vastaa perehdytyksestä.  <i>Perehdytyslista ja suunnitelma on kattava ja selkeä. Perehdytyskansioon on hyvä päivittää aina uusin versio materiaaleista ja poistaa vanhat versiot saatavilta.</i>
<b>Henkilöstön osaamisen kehittäminen</b> (koulutussuunnitelma ja osaamistarpeet, onnistumiskeskustelut)	Koulutuksessa panostettu ravitsemukseen ja asiakkaiden ympäristön turvallisuuden huomioimiseen. Koulutustarpeina paloturvallisuus, kirjaamiskoulutus ja RAI-arvioinnin kehittäminen. Tuottaja kertoi sairaanhoitajien käyneen RAI-arviointikoulutuksen Raisof-tin pitämänä.  <i>THL:n sivuilta löytyy RAI-verkkokoulutuksia. RAI-arvioinnin osaamisen lisäksi on tärkeää kehittää osaamista RAI-tuloksien hyödyntämisestä hoidon suunnittelussa.</i>
<b>Yksikön kokouskäytännöt ja tiedonkulun varmistaminen</b>	Kenest Hoivassa pidetään viikottain kokoukset tiistaisin ja perjantaisin. Palaverissa hyödynnetään Teamsiä. Tiistaina käsitellään asiakkaisiin ja hoitoon liittyviä asioita. Perjantaisin on koko työyksikköä koskeva palaveri, joka sisältää yhteisiä asioita ja koulutusta. Tiedonvälityksessä käytetään Teams-sivua, jolla tiedotetaan ajankohtaisista asioista. Asiakasasioita käsitellään ilman tunnistetietoja. Jos asiakkaan hoitoon liittyy jotain akuuttia tiedotettavaa, soimitaan asiakkaalle seuraavaksi menevälle hoitajalle tiedonkulun varmistamiseksi. Myös toimistolla käydään läpi ajankohtaisia asiakasasioita.

## 2. Lääkehoito ja lääkehuolto

<b>Lääkehoitosuunnitelma on laadittu ja lääkärin allekirjoittama</b>	Lääkehoitosuunnitelma on päivätty 20.5.2021, lääkärin allekirjoittama.
<b>Lääkehoito-osaamisen varmistaminen ja lupaprosessi</b>	Lääkehoitolupa sisältää lääkelaskut ja teorian sekä 3 osaamisen näyttöä, jotka vastaanottaa yksikön vastaava sairaanhoitaja. Lääkäri allekirjoittaa luvat ja lupa on voimassa 3-5 vuotta. Toisessa yrityksessä tai kunnalla suoritettavat lääkeluvat tarkistetaan ja arvioidaan tapaukoittain.
<b>Lääkeluvallisten työntekijöiden määrä</b>	25 kpl, lääkeluvat olivat pääsääntöisesti dokumentoitu Kenest Hoivan Oy:n lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Puutteelliset merkinnät olivat kahdessaatoista (12) lääkelupadokumentissa, joissa ei ollut selvästi kirjattuna päivämäärää, milloin työntekijä on suorittanut lääkehoidon osaamisen teoriaosuuden.
<b>Lääkepoikkeamien esiintyvyys ja ennaltaehkäisy viimeisen 6 kuukauden aikana</b>	Lääkepoikkeamasivu on käytössä Domacaressa, hoitaja kirjaa poikkeaman ja ilmoittaa suullisesti vastaavalle sairaanhoitajalle.  Tuottajalta saatu lääkepoikkemaraportti, jossa 4 lääkepoikkemaa ajalta 1.7.2021-31.12.2021. Kaikki neljä lääkepoikkemaa koskevat lääkkeiden antamatta jättämistä. Lääkepoikkemalmoituksin ei ole kirjattu, mitä jatkotoimenpiteitä on tehty.

Sosiaali- ja terveystoimi

	<p><i>Tuottajan on tärkeää varmistaa, että hoitajat ymmärtävät lääkepoikkeamatapahtumien ilmoittamisen tärkeyden ja käytännöt. Lääkepoikkeamailmoitusten kirjaaminen ja käsittelyn dokumentointi tulee varmistaa ja kirjata tapahtumat niin, että jälkikäteen pystytään todentamaan, mitä on tapahtunut, vaikuttavat tekijät ja jatkotoimenpiteet. Tuottajan on hyvä kehittää prosessia niin, että lääkepoikkeamien käsittely tulee kirjattua jokaisen tapahtuman kohdalla.</i></p>
<b>Asiakkaiden lääkehoidon järjestäminen</b>	<p>Asiakkailla on käytössä sopimusapteekin koneellinen annosjakelu. Asiakkaiden lääkkeet säilytetään pääasiassa asiakkaiden kotona. Apteekin annosjakelupussit haetaan apteekista ja tarkistetaan ennen asiakkaille toimittamista.</p>
<b>Suosittelun mukainen lääkkeiden säilyttäminen;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lääkkeiden säilytykseen osoitetut tilat yksikössä</li> <li>• asiakkaiden lääkkeiden säilytys</li> </ul>	<p>Asiakkaiden lääkkeet säilytetään pääasiassa asiakkaiden kotona lääketurvallisuus huomioiden sovitulla tavalla.</p> <p>Toimistolla ei säilytetä lääkkeitä pitkiä aikoja, vaan tarkistamisen jälkeen ne toimitetaan asiakkaalle seuraavalla kotikäynnillä. Toimistolla on lukollinen kaappi, johon avain on sairaanhoitajalla. Hoitajien taukotilassa on lääkejääkaappi.</p> <p><i>Lääkkeiden säilytystilan ja lääkejääkaapin lämpötilaa tulisi seurata ja siitä dokumentoida. Myös lääkejääkaapin tulisi olla lukossa.</i></p>

### 3. Asiakslähtöinen hoitotyön suunnitelma, päivittäiskirjaaminen & RAI

<b>Hoitotyön suunnitelma</b> (asiakslähtöisyys, tavoitteet, keinot, arviointi ja ajantasaisuus)	<p>Käynnillä pyydettiin kuuden (6) sattumanvaraisesti valitun asiakkaan hoitotyönsuunnitelma, päivittäiset kirjaukset viikon ajalta sekä viimeisin hoitotyön väliarvio. Neljällä (4) asiakkaalla ei ollut tuottajan omassa potilastietojärjestelmässä (Doma-caressa) lainkaan hoitotyönsuunnitelmaa. Kahden asiakkaan osalta hoitotyönsuunnitelma löytyi, joista ainostaan vain toinen oli päivämäärän perusteella ajantasainen. Kummassakin suunnitelmassa oli huomioitu asiakkaiden omat voimavarat, luotu tavoitteet ja keinot hoitotyölle.</p> <p><i>Tuottajan tulee huolehtia, että jokaisella asiakkaalla tulee olla voimassa oleva hoitotyön suunnitelma potilastietojärjestelmässä ja että asiakkaiden hoitotyön suunnitelmat arvioidaan kolmen kuukauden välein ja aina asiakkaan tilanteen oleellisesti muuttuessa.</i></p>												
<b>Asiakkaalla on nimetty oma-ohitaja tai vastuuhoidaja, jonka tehtävät ovat määritelty kirjallisesti.</b>	<p>Asiakkailla on nimetty vastuuhoidaja. Vastuuhoidajan tehtävistä löytyy kirjalliset tehtävät perehdytysohjeista.</p>												
<b>Asiakkaan toimintakyvyn arviointi ja RAI</b>	<p>Tuottaja kertoo asiakkailta seurattavan painoa 1xkk, ravitsemuksen seuranta ja arviointia tehdään käynneillä. DomaCaresta saadaan suoraan BMI, jos tiedot on täytetty asiakkaasta. Asiakkaalle tehdään MMSE tarvittaessa tai väliarviointin yhteydessä. Kipua seurataan kyselemällä ja kipumittarilla.</p> <p><i>MNA ravitsemusarviointi kannattaa tehdä RAI arvioinnin yhteydessä ja hyödyntää asiakkaan ravitsemuksen suunnittelussa.</i></p>												
<b>Yksikön RAI –tulokset: RAI-HC = Kotihoidon RAI</b> (viereiseen taulukkoon täytetään toteumat)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>RAI-HC-laatuindikaattori</th> <th>Toteuma 2/2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Osallisuus: Asiakas ei ole osallistunut arviointiin</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Ravitsemus: BMI alle 24 tai laihtuu %</td> <td>..</td> </tr> <tr> <td>Lääkitys: Rauhoittava, unilääke tai antipsykootti % (ei melatoniini)</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>Turvallisuus: Liikkumisen rajoittaminen %</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Kuntoutus: Ei kuntoutusta, vaikka kuntoutumisen mahdollisuus %</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Mitä yllä olevat RAI –tulokset kertovat yksikön RAI –osaamisesta? Kuinka tuloksia hyödynnetään toiminnan johtamisessa?</p> <p>Tulokset 2/2021 6 arviota.</p>	RAI-HC-laatuindikaattori	Toteuma 2/2021	Osallisuus: Asiakas ei ole osallistunut arviointiin	0%	Ravitsemus: BMI alle 24 tai laihtuu %	..	Lääkitys: Rauhoittava, unilääke tai antipsykootti % (ei melatoniini)	33%	Turvallisuus: Liikkumisen rajoittaminen %		Kuntoutus: Ei kuntoutusta, vaikka kuntoutumisen mahdollisuus %	0%
RAI-HC-laatuindikaattori	Toteuma 2/2021												
Osallisuus: Asiakas ei ole osallistunut arviointiin	0%												
Ravitsemus: BMI alle 24 tai laihtuu %	..												
Lääkitys: Rauhoittava, unilääke tai antipsykootti % (ei melatoniini)	33%												
Turvallisuus: Liikkumisen rajoittaminen %													
Kuntoutus: Ei kuntoutusta, vaikka kuntoutumisen mahdollisuus %	0%												

2022

Sosiaali- ja terveystoimi

	<p>Tuottaja kertoo, että RAI-arvointien tekeminen jaetaan ja väliarviointi tehdään pienessä tiimissä. RAI-arvioinnit aloitettu, joten tavoitteena on peittävyuden nostaminen.</p> <p><i>Todetaan, että RAI-arvioinnit tulee tehdä kaikille asiakkaille vähintään 6 kk välein tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. RAI-arvioinnit on hyvä hajauttaa tasaisesti 6 kuukauden ajalle ja hyödyntää asiakkaan RAI-arvioinnin tuloksia väliarvioinnissa ja hoidon suunnittelussa. Asiakkaiden oma osallistuminen RAI-arviointiinsa on oleellista arviointitiedon luotettavuuden osalta.</i></p>
<b>Liikkumissopimusta noudatetaan ja se päivitetään tarvittaessa</b>	<p>Tuottaja kertoi, että kaikilla asiakkailla ei ole liikkumissopimusta hoitosuunnitelmassa. Asiakaskäynneillä noudatetaan niitä liikkumissopimuksia, jotka asiakkailla on.</p> <p><i>Käynnillä tuli ilmi, että osalle hoitajista liikkumissopimus on vieraampi asia. Todetaan, että liikkumissopimus tulee tehdä kaikille asiakkaille yhdessä asiakkaan kanssa. Liikkumissopimuksesta voi tehdä pyynnön kaupungin kotihoidolle, jos on tarvetta yhteiseen neuvotteluun tai fysioterapeutin avulle.</i></p>
<b>Hoitotyön päivittäiskirjaamisen sisältö (yksilöllisyys, kuvailu ja arviointi)</b>	<p>Päivittäiset kirjaamiset olivat viiden (5) asiakkaan kohdalla melko puutteellisia. Kirjauksissa nähtiin enemminkin hoitajan tekemät asiat työlistamaisesti kirjattuna, asiakkaan vointia tai hänen näkemystään ei päivittäisissä kirjauksissa näkynyt juuri lainkaan. Kaikista asiakkaan käynneistä ei oltu tehty kirjauksia, käynneistä näkyi vain tilastomerkintä, jossa näkyi käynnin alkuaika ja loppuaika. Osa kirjauksista oli hyvin heikolla suomenkielellä kirjoitettua tekstiä ja kirjausten sisällöstä oli vaikea saada selvää.</p> <p>Kirjauksissa oli nähtävissä myös, että erään asiakkaan kohdalla oli omainen tehnyt asiakkaasta huoli-ilmoituksen. Kirjauksissa ei ole kuitenkaan avattu huoli-ilmoituksen syytä tai toimenpiteitä tilanteen korjaamiseen. Toisen asiakkaan kohdalla päivittäisissä kirjauksissa oli maininta hoitoneuvottelusta, tätä ei kirjauksissa tai väliarviossa enempää oltu avattu. Asiakkaiden lääkähoidon seurannat eivät ole kirjausten mukaan toteutuneet hoitotyön suunnitelman mukaisesti.</p> <p>Valituille asiakkaille oli tehty hoitotyön väliarviot 3 kk sisällä, arvioissa on lyhyesti kuvattu asiakkaan perussairaudet, kotihoidon käyntisytyt ja käyntiajat. Jokaiseen arvioon oli myös lyhyesti kirjattu keskeisimmät hoitotyön tavoitteet. Asiakkaan näkemys omasta hoidostaan tai hänen toiveensa ei välity arviosta. Sovitut vitaalimitausarvot on viety hoitotyönarvioon tiedoksi kotihoidolle.</p> <p><i>Tuottajan tulee varmistaa, että lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen toteutuu sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoidon ja hoivan osalta käyntikohtaisesti. Väliarvioinnissa tulee arvioida asiakkaan hoitotyön suunnitelman toteutumista.</i></p>

#### 4. Yleiset yksikköä koskevat asiat

<b>Asiakaspalautteen kerääminen</b>	<p>Tuottaja kertoo palautteta kerättävän asiakaskäynneillä Domacaren hymynaama-palautteen avulla.</p> <p>Asiakaspalautetta tulee myös asiakaskäynneillä.</p> <p>Asiakaspalautetta ei ole kerätty kirjallisesti, asiakaskysely on suunnitteilla.</p>
<b>Yksikköön kohdistuneet reklamaatiot / muistutukset viimeisen vuoden aikana (määrä)</b>	<p>Seuranta: 1 reklamaatio vuoden 2022 aikana.</p>
<b>Vaara- ja häiritsevät tapahtumat ja niiden raportointi</b>	<p>Työntekijät kirjaavat Domacareen vaara- ja häiritsevät tapahtumat sekä niistä ilmoitetaan vastaavalle sairaanhoitajalle. Tiimipalaverissa käydään läpi vaara- ja häiritsevät tilanteet, keskustellaan asiakaskohtaisesti, miten toimitaan ja miten jatkossa vältetään tilanne.</p>

2022

Sosiaali- ja terveystoimi

	<p>Pyydetty tuottajalta raportti vaara- ja haittatapahtumista ajalta 1.7.-31.12.2021. Saadussa raportissa vaara- ja haittatapahtumia on yhteensä 15. Eniten ilmoituksia oli asiakkaan kaatumisista, 8 kpl. Asiakkaan katoamista tai tavoitettavuutta asiakaskäynnillä koski 4 ilmoitusta, näistä oli kirjattu jatkotoimenpiteet.</p> <p><i>Tarkastuskäynnillä keskusteltiin vaara- ja haittatapahtumien systemaattisen seurannan kehittämisestä. Todetaan, että vaara- ja haittatapahtumien ilmoitus- ja käsittelyprosessi on hyvä tarkentaa ja käydä työyhteisssä läpi.</i></p>
<p><b>Toiminnan kehittämisen painopisteet tulevana vuonna</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Potilas- ja työtaturmien ehkäisy, paloturvallisuus</li> <li>2. RAI-osaaminen ja arviointi</li> </ol>

**5. Ikääntyneiden ostopalvelut -yksikön yhteenveto**

<p><b>Yhteenveto</b></p>	<p>Valvontakäynnillä oli avoin ja kehittämismyönteinen ilmapiiri. Kenest Hoiva on pyrkinyt vastaamaan vallitsevaan henkilöstötilanteeseen lisäämällä alihankintaa. Tuottajalla on toimivat ja strukturoidut kokous- ja tiedonkulun käytänteet. Kenest Hoivan tilat ovat juna-aseman läheisyydessä. Tilat ovat avarat ja tarkoituksenmukaiset niin kirjallisiin asiakastöihin, toimistotyöhön kuin tiimin kokoustamiseen.</p> <p>Kehittämiskohteena on asiakkaiden hoitotyön suunnittelu, kirjaaminen ja arviointi. Asiakkaiden hoitotyön suunnitelmien tulee olla ajantasaisia ja arvioituja kolmen kuukauden välein tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Jatkossa tuottajan on tärkeää varmistaa henkilöstön (myös alihankkijansa) asianmukaista kirjaamisosaamista, yksilöllisten hoitotyönsuunnitelmien laadinnan, suunnitelman mukaisen hoidon kirjaamisen sekä hoitosuunnitelman väliarviointien laatimisen osaamista.</p> <p>Tuottajan on hyvä kiinnittää huomioita sopiviin käytäntöihin henkilöstöluettelon ja henkilöstön lääkelupien ajan tasalla pitämiseksi. Näihin voi hyödyntää erillisiä koontilistoja, joita päivitetään säännöllisesti.</p>
<p><b>Huomiot ja mahdollisten jatko-toimenpiteiden aikataulu sekä vastuhenkilö(t)</b></p>	<p>Hoitotyön suunnitelmat ja niiden väliarvioinnit tulee saattaa ajan tasalle. Ostopalvelut ja laadunhallinta tulee pyytämään kesän 2022 aikana otoksen Helsingin kaupungin asiakkaiden hoitosuunnitelmista.</p>