



MEDICOMISSIO HOIVAPALVELU

Tuemme sinun asumistasi kotona

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

Q1/2025

01.01.2025 - 31.03.2025

Laatija: Pirjo Arola ja työntekijät

Hyväksyjä: Joselinda Tudlasan

Yhteenveto Q1/2025

Järjestelmällistä omavalvonnan seuranta on tehostettu 2025 ensimmäisellä kvartaalilla. Samalla on luotu aiempaa pitkäjänteisempiä ja järjestelmällisempiä toimintatapoja seurannan toteuttamiseen mm. omavalvonnan perusteellinen päivittäminen ja kaiken valvonnan saattaminen myös kirjalliseen muotoon. Medicomission kvartaalin analysointi perustuu sisäiseen auditointiin Medicomission henkilöstön toiminnasta ja tähän pohjautuen on laadittu päivitetty riskikartoitus.

Tiedonkulun tehostamiseen on panostettu suunnittelemalla järjestelmällisiä ja saavutettavia toimintatapoja tiedonkulun varmistamiseksi, mm. säännölliset tiimipalaverit.

Kvartaaliraporttiin sisällytettiin Medicomission laatuindeksi, jossa erilaiset poikkeamat on suhteutettu tehtyyn 4000 työtuntiin.

Auditoinnit

Q1/2025 sisäinen auditointi toteutettiin, siten että Medicomission esihenkilöt ja työntekijät käsittelivät yhdessä tehdyt havainnot, ilmenneet puutteet, epäkohdat ja laatupoikkeamat. Samalla suunniteltiin ennaltaehkäisevä toiminta riskien hallintaan.

Auditoinnissa käytiin läpi kaikki asiakkaiden tekemät reklamaatiot, puutteet, havainnot ja muut asiat, jotka vaikuttavat palvelun laatuun ja turvallisuuteen.

Auditoinneissa ajalla 01.01-2025 - 31.03.2025 tunnistettiin että:

- ☐ Vahvuus laadun kehittämistyössä: 25%
- ☐ Kehittämismahdollisuuksia: 38 kpl
- ☐ Poikkeamia: 16 kpl

Tämä perusteella voidaan todeta, että Medicomission laadun kehittämistyö on edennyt positiiviseen suuntaan.

Keinot laadun parantamiseksi

1. Poikkeamat reagoidaan välittömästi ja käynnistetään korjaavat toimenpiteet ja alhaalla olevat keinot sen vähentämiseksi tehdään säännöllisesti.
 - Tiimit - läpikäynti
 - Perehdytyksen tehostaminen

2. Säännöllinen palautteiden kerääminen asiakkailta, läheisiltä ja työntekijöiltä.
3. Reklamaatioihin reagointi ja niiden korjaavien toimenpiteiden tekeminen viivettä.
4. Dokumentoinnin tehokas hallinnointi ja tietosuojan varmistaminen
5. Tiedonkulun parantaminen toiminnan kaikilla osa-alueilla: asiakkaat ja Medicomissio, työntekijät.

Riskikartoitus

Riskikartoitus sisältää eri näkökulmia, joiden turvallinen ja hallittu toteuttaminen tukevat toistensa onnistumista. Riskikartoituksen tarkoituksena on antaa välineitä luoda laadukasta toimintaa.

Asiakkaan näkökulma

- ☐ Asiakasturvallisuuden näkökulma
- ☐ Asiakastyytyväisyyden näkökulma
- ☐ Itsemääräämisoikeus, osallisuus

Henkilöstön näkökulma

- ☐ Työturvallisuuden näkökulma
- ☐ Työviihtyvyyden ja -tyytyväisyyden näkökulma
- ☐ Avoimuuden ilmapiirin ja -kulttuurin tukeminen

Tiedonkulku

- ☐ Asiakkaat / henkilöstö/hoitajat/läheiset

Medicomission Laatuindeksi

Palvelupoikkeamat

- ☐ työntekijä ei tullut sovittuna ajankohtana
- ☐ työntekijä ei sovellu tehtävään
- ☐ tiedonkulun puute
- ☐ esimies ei vastaa puhelimeen
- ☐ perehdytyksen puute

Lääkepoikkeamat

- ☐ terveydenhuollon henkilökunnan lääkelupien puute,
- ☐ lääkehoidon suunnitelman päivitys puutteellinen

Asiakasturvallisuuspoikkeamat

- ☐ työntekijän suomen kielen puutteet, joka vaikeuttavat toimintaa asiakkaan kanssa
- ☐ palvelusuunnitelmien puuttuminen
- ☐ dokumentoinnin puutteet

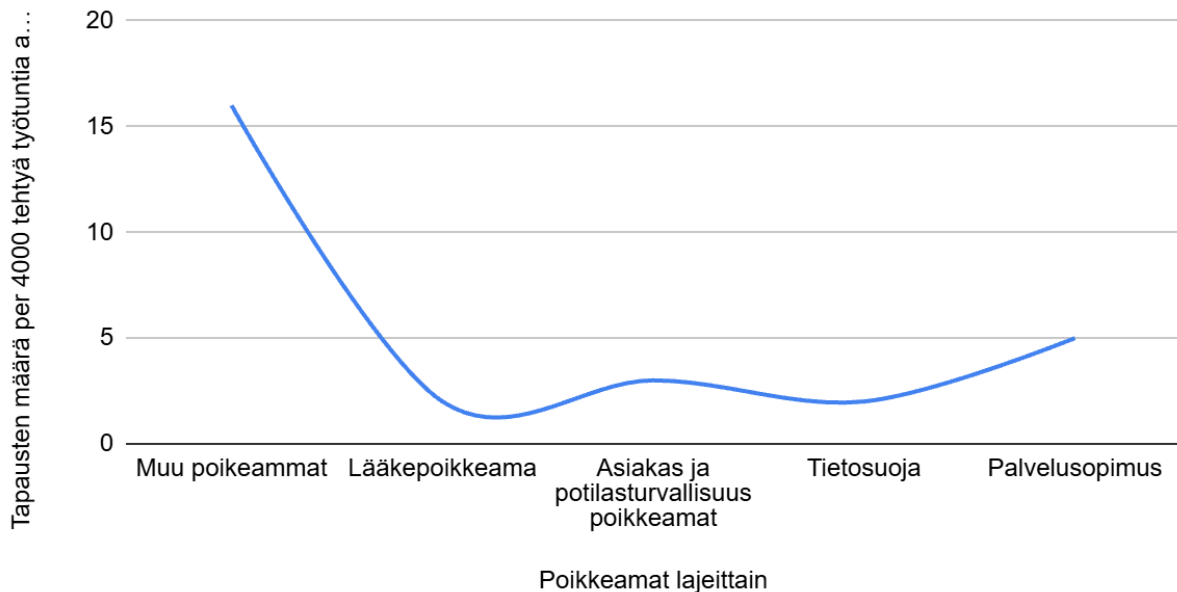
Tietosuoja

- ☐ asiakkaiden lupaa ei oltu kysytty ennen kuin heidän tietojaan oli laitettu asiakastietojärjestelmään toiminnan seurannan takia
- ☐ viestejä sähköpostina oli lähetetty jakeluna
- ☐ koulutus tietosuojasta jäänyt suorittamatta

Palvelusopimus

- ☐ palvelusopimusten päivystysten puute
- ☐ toiminnan sopimuksen mukaisuudessa puutteita, esimerkiksi työntekijä tekee kodihoillisia tehtäviä vaikka sopimukseen kuuluu kodin ulkopuolinen toiminta.

Tapausten määrä per 4000 tehtyä työtuntia ajalta 01.01 .2025 - 01.03.2025



Raportoitu laadun poikkeamasta kirjattu ylös päiväkirjassa.

Poikkeamat eivät ole vaarantaneet asiakkaiden henkeä tai terveyttä.

Positiivinen kehitys

Medicomission toiminnassa on ollut kehittymistä parempaan seuraavilla osa-alueilla

- ☐ sisäiseen henkilöstön koulutukseen panostettu, mm. suomen kieli
- ☐ asiakkaille, jotka ovat ilmoittaneet avustajan epäsopevuudesta, esim. suomen kielen, toistuvat myöhästymiset, ***on onnistuttu yleensä vaihtamaan toisen vaihtamaan avustaja.***
- ☐ kuukausipalavereja pidetty, jaksotus kerran kuukaudessa
- ☐ tekijät laadun parantamiseksi keskusteltu.
- ☐ avoin keskustelu työntekijöiden kanssa.
- ☐ yhteistyö asiakkaan, tilaajan, läheisin ja asiakkaan kanssa ollut parempi verrattuna viimeisissä vuodessa.

Kehittämiskohteet

Saadun palautteen ja henkilöstön osallistamisen kautta esiin nousseet kehittämiskohteet:

- ☐ asiakkaan kannustaminen palautteen antamisessa, asiakastyytyväisyyskyselyt
- ☐ palautteen käsittelyn tehostaminen edelleen,
- ☐ riskinhallinnan suunnitteluun ja siitä saadun tiedon jalkauttamiseen panostaminen
- ☐ koulutuksen tehostaminen