

Kotihoidon vertaisauditointi -kierroksen toteuttaminen

Kotihoidon vertaisauditoinnit 2023
Kotihoidon valvonnan kehittäminen
Pirjo Lindholm, Mari Salonen
Kusti- ja TuSote-keskus –hankkeet

Helsinki

Kotihoidon valvonnan kehittäminen, oman toiminnan auditointi

- Sote-uudistus tuo valvontaan myös oman toiminnan valvonnan kehittämisen
 - Uudistus korostaa ohjaus- ja valvontavastuuta riippumatta tuotantotavasta
 - Valvonta kattaa sekä oman toiminnan että sopimusjärjestelyihin perustuvien muiden tuottamien palvelujen valvonnan
 - Järjestäjän on aktiivisesti seurattava palvelujen laatua ja määrää sekä vaatimusten ja tarpeenmukaisuuden toteutumista
- Kotihoidon toimintasuunnitelmassa yhtenä tavoitteena on oman ja ostetun toiminnan valvonnan yhdenmukaistaminen
- Kotihoidon palvelutuotannon valvonta sisältää tuottajavalvonnan ja oman toiminnan valvonnan kehittämisen
 - Ostopalvelutuottajien valvontakäynnit on aloitettu vuonna 2021 Ostopalvelut ja laadunhallinta -yksikössä
- Kotihoidon oman palvelutuotannon valvonnassa on kehitetty vertaisauditointiprosessia vuoden 2022 aikana

Valvonnan perusteet

- Kunnalla ja hyvinvointialueilla on lakeihin perustuva vastuu ikääntyneiden sosiaali- ja terveystalveluiden järjestämisestä ja turvaamisesta. (Kuntalaki 10.4.2015/410, laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista 28.12.2012/980, laki hyvinvointialueesta 611/2021, laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021)
- Sote-uudistus korostaa ohjaus- ja valvontavastuuta riippumatta tuotantotavasta. Järjestäjän on aktiivisesti seurattava palvelujen laatua ja määrää sekä sitä, toteutuvatko ne vaatimusten ja tarpeen mukaisesti. Valvonta kattaa sekä oman toiminnan että sopimusjärjestelyihin perustuvien, muiden tuottamien palvelujen asianmukaisuuden valvonnan.
- Valvonnan tavoitteena on varmistaa, että asiakkaat saavat hyvän, tavoitteellisen ja tasalaatuisen palvelun riippumatta palvelun järjestämismallista. Valvonnassa tarkistetaan, että palvelu tuotetaan voimassa olevia ohjeistuksia noudattaen.

Vertaisauditoinnin tavoitteet

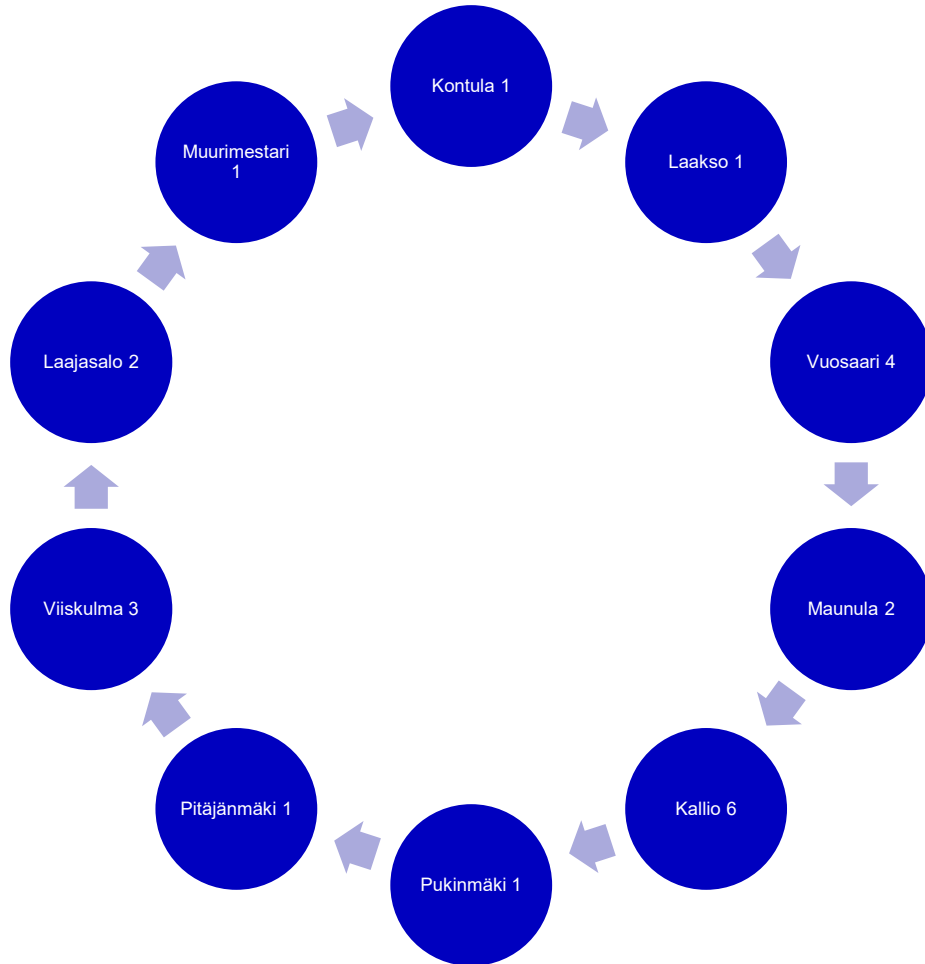
- Auditoinnin tavoitteena on tuottaa vertailtavaa tietoa kotihoidon toiminnan toteuttamisesta.
- Auditoinnilla tuotetaan tietoa kotihoidon toteuttamisen laadusta, vaatimusten täyttymisestä ja kehittämiskohteista. Auditoinnin tuloksia ja yhteenvetoa käytetään kotihoidon kehittämiseen ja valvonnan kokonaisuuden kehittämiseen.
- Auditointiin osallistuva työyksikkö saa tietoa oman toiminnan vahvuuksista ja kehittämiskohteista. Auditoinnin tavoitteena on myös, että esihenkilö saa tukea ja tietoa omaan johtamistyöhön.

Auditoinnista yleisesti

- Auditointi on järjestelmällinen ja dokumentoitu prosessi, jonka tuloksena on käsitys toiminnan laadusta
- Auditoinnissa pyritään kuvaamaan yksikön toimintaa havainnointien ja saadun tiedon perusteella mahdollisimman realistisesti
- Auditoinnin näkökulma oman ja toisen työn arvostamisessa ja kehittämisessä
- Väline toiminnan jatkuvaan parantamiseen/kehittämiseen ja hyvien käytäntöjen esille tuomiseen
- Keskustelu ja raportointi vuorovaikutteista, ohjaavaa, toimintaa kehittävää
- Näkökulma tulevaisuuteen, uusien oivallusten löytäminen

Vertaisauditoinnit

- Heinäkuu-elokuu auditoivat alueet



- Auditointi tehdään kiertävänä:

- Pukinmäki 1, auditoija Kallio 6
- Pitäjänmäki 1, auditoija Pukinmäki 1
- Viiskulma 3, auditoija Pitäjänmäki 1
- Laajasalo 2, auditoija Viiskulma 3
- Muurimestari 1, auditoija Laajasalo 2
- Kontula 1, auditoija Muurimestari 1
- Laakso 1, auditoija Kontula 1
- Vuosaari 4, auditoija Laakso 1
- Maunula 2, auditoija Vuosaari 4
- Kallio 6, auditoija Maunula 2

Kts. erillinen liite,
jossa suunnitelma 2023 auditoinneista

Kotihoiton oman toiminnan auditointiprosessi

SUUNNITELMA JA VALMISTAUMINEN

- Aikataulusta ja osallistujista sopiminen
- Auditointilomakkeeseen ja materiaaliin tutustuminen
- Auditointilomakkeen ennakkoon täyttäminen

AUDITOINTITAPAAMINEN

- Käynti yksikössä
- Auditointikeskustelu valvontalomakkeen pohjalta syventäen
- Paikan päällä tarkistettavat asiat (esim. lääkehoito)
- Auditoinnin lyhyt läpikäyminen

TAPAAMISEN JÄLKEEN

- Raportin kirjoittaminen, kommentit yksiköltä
- Yksikön toiminnan laatu- ja kehittämiskohteet
- Tarvittaessa palautepalaverin pitäminen
- Palautekysely vertaisauditoinnista

AUDITOINTIPROSESSIN YHTEENVETO

- Valvontakäyntien ja raporttien yhteenvedon tekeminen
- Johtamiskeskustelut, yksiköiden toiminnan kehittämiskohteet
- Valvontaprosessin kehittäminen kokemusten pohjalta

Vertaisauditoinnin toteuttaminen

1. Suunnitelma ja valmistautuminen

- Esihenkilöt sopivat auditointikäyntiajan ja esitietojen toimittamisen vähintään viikkoa ennen
Auditointikäyntiaika ilmoitetaan myös projektityöntekijöille.
- Auditoitavan yksikön esihenkilö täyttää auditointilomakkeen, auditoiva esihenkilö perehtyy materiaaleihin
- Vertaisauditointi työparina lähipalvelualueelta esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja tai sairaanhoitaja/terveydenhoitaja

2. Auditointikäynti

- Erillinen tila auditoinnin läpikäyntiin
- Käydään esitäytetty lomake haastatellen ja keskustellen läpi, katsotaan tiimin tilat

3. Auditointikäynnin raportointi

- Auditoiva esihenkilö kirjoittaa palautteen auditointilomakkeeseen, kommentit auditoivalta esihenkilöltä
- Valmis raportti toimitetaan yksikköön, kotihoitopäällikölle, auditointikäyntiin osallistuneelle projektityöntekijälle

4. Auditointi prosessin yhteenveto

- Kotihoitoyksiköittäin yhteenveto
- Palautekysely osallistujille sähköisesti auditointikierroksen jälkeen

Vertaisauditoinnin toteuttamisen ohjeistus

1. Auditointiin valmistautuminen:

- Esihenkilöt sopivat auditointikäynnin ajan (2,5h)
- Auditointikäyntiaika ilmoitetaan myös projektityöntekijöille, auditointikäyntiin osallistuva projektityöntekijä ilmoittaa osallistumisensa esihenkilölle.
- Auditoitava yksikkö esitäyttää auditointilomakkeen. Tulostaa 3 satunnaisotannalla otetun asiakkaan hoitotyönsuunnitelman, väliarvion ja viikon ajalta kirjaukset, esim. joka 20 asiakas. Asiakastiedoista poistetaan asiakastunnisteet: nimi, henkilötunnus, yms.
- Nämä toimitetaan auditoivalle esihenkilölle sovittuna päivänä viimeistään viikkoa ennen auditointikäyntiä. Auditointilomake word-muodossa, jotta palaute voidaan kirjata suoraan lomakkeelle. Esitäytetty auditointilomake lähetetään myös auditointiin osallistuvalla projektityöntekijälle.
- Auditoija perehtyy esitäytettyyn auditointilomakkeeseen ja kirjaa itselleen huomioita ylös, mistä tarvitsee kysyä lisää, miten asia käytännössä toteutuu? Mistä haluan kysyä lisää, mikä vaikuttaa hyvälle tavalle toimia?
- Auditoija käy läpi asiakaskirjaukset ja kirjaa huomiot auditointikäyntiä varten.

Vertaisauditoinnin toteuttamisen ohjeistus

2. Auditointikäynti

- Auditointikäyntiin varataan erillinen ja mahdollisimman rauhallinen tila.
- Auditointikäynnillä käydään lomake läpi keskustellen, kiinnitetään huomiota niihin asioihin, joita tarvitsee tarkentaa tai halutaan lisää tietoa, jotta saadaan realistinen käsitys asiasta.
- Auditoiva esihenkilö vetää keskustelun esittämällä kysymyksiä ja käymällä auditointilomaketta läpi.
- Auditointikäynnillä katsotaan ainakin omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, lääkelupien yhteenveto tai lääkelupakansio ja lääkkeiden säilytys, päivittäisen johtamisen taulut.
- Auditointikäynnillä kannattaa kirjata koko ajan huomioita ylös, jotta raportointi on helpompaa.

Vertaisauditoinnin toteuttamisen ohjeistus

3. Raportointi

- Auditoiva esihenkilö kirjoittaa palautteen auditointilomakkeeseen, yhteenvetoon kirjataan hyvät käytännöt ja kehittämiskohteet rakentavasti.
- Auditoitavan yksikön esihenkilölle lähetetään raportti kommenteille, mahdollisesti täydennetään ja yksikön palaute käynnistä.
- Lopullinen raportti toimitetaan sähköpostilla auditoitavan yksikön esihenkilölle, kotihoitopäällikölle, auditointikäyntiin osallistuneelle projektityöntekijälle.
- Jos auditointikäynnistä tulee tarve palautepalaverille, tästä sovitaan kotihoitopäällikön ja projektityöntekijän kanssa.

4. Auditointiprosessin yhteenveto

- Palautekysely lähetetään esihenkilöille sähköisesti auditointikierroksen jälkeen.
- Kotihoitoyksiköittäin tehdään yhteenveto auditoinneista projektiasiantuntijan toimesta.
- Prosessin epäselvissä asioissa ota yhteyttä: Pirjo Lindholm ja Mari Salonen.

Vertaisauditointilomake

- Auditointilomakkeen pohjana on käytetty Helsingin kaupungin ostopalvelujen kotihoidon auditointilomaketta, tavoitteena yhdenmukaisen auditointitiedon tuottaminen.
- Auditointilomake täytetään oman yksikön toiminnan kuvaamisella.
- Lomake sisältää seuraavat osat:
 - Taustatiedot
 - Muut tarkastukset, omavalvonta, ohjeistukset ja niiden soveltaminen käytäntöön
 - Henkilöstö ja osaamisen kehittäminen
 - Lääkehoito ja lääkehuolto
 - Asiakaslähtöinen hoitotyön suunnitelma, päivittäiskirjaaminen & RAI
 - Yleiset yksikköä koskevat asiat
 - Yksikön kommentit ja palaute auditoinnista
 - Auditoinnin yhteenveto: myönteiset havainnot ja kehittämiskohteet.
- Apotista Asiakkaiden toteutuneet ja suunnitellut käynnit -raportin haku: merkitse haettava päivämääräväli, hae oma yksikkösi eli lähipalvelualue aktivoimalla Haku oikealta ja aloita kirjoittamaan oman alueesi nimeä, näin pääset tekemään valinnan, valitse -Asiakas kohtaan –Kaikki, tallenna haku nimeämällä se, tämän jälkeen hae nimeämäsi haku ja täppää -Näytä ja tee pyyntö

Antoisaa vertaisauditoinnin toteuttamista!