



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Vitadi Oy/ Hoiva Amuri kotipalvelut ja kuntoutus

1.PALVELUNTUOTTAJA

Nimi: Vitadi/ Hoiva Amuri Oy Y-tunnus: 2961589-3

Hyvinvointialue: Pirkanmaan hyvinvointialue

Kunnan nimi: Tampere, Ylöjärvi

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi: Hoiva Amuri kotipalvelut ja kuntoutus

Katuosoite: Puuvillatehdaankatu 10

Postinumero: 33120

Postitoimipaikka: Tampere

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

18-vuotta täyttäneet, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn vuoksi tarvitsevat tukea kotona asumiseen. Asiakasmäärä: asiakkaita on 18-25 ajankohdasta riippuen.

Yrityksen toiminnasta vastaava esimies:

toimitusjohtaja Diana Ahmavuo

Puhelin: 0400216346

Sähköposti: hoiva@vitadi.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta: 10.12.2019

Palvelu, johon lupa on myönnetty

Kotipalvelu/ Kotipalvelu -

vanhukset: 20

asiakaspaikkaa

Kotipalvelu/ Kotipalvelu -

muut vammaiset: 15

asiakaspaikkaa

Kotipalvelu/ Kotipalvelu -

mielenterveyskuntoutajat:

10 asiakaspaikkaa

Kotipalvelu/ Kotipalvelu -

päihdekuntoutajat: 25

asiakaspaikkaa

Lisätiedot:

Päihdekuntoutajat 5 ja

muut 20

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta:

Palveluala, joka on rekisteröity: yksityiset sosiaalipalvelut

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa Vitadi Oy/ Hoiva Amurin toimitusjohtaja Diana Ahmavuo. Yrityksen toimitusjohtaja arvioi toimintaa yhdessä palveluvastavan kanssa kerran vuodessa sisäisellä auditoinnilla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa. Omavalvontasuunnitelma sijaitsee painettuna yrityksen toimistossa. Sähköisenä suunnitelma on luettavissa yrityksen verkkosivuilta osoitteessa <https://vitadi.fi/>.

3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatuksena on edistää ja tukea asiakkaiden hyvinvointia ja terveyttä sekä tarjota hoitoa ja hoivaa. Kotihoidon tarkoituksena on tuottaa kotiin palveluita, niin että palvelut tukevat asiakkaan toimintakykyä ja elämänhallintaa sekä edistävät asiakkaan turvallista kotona asumista. Kotihoidon asiakkaita ovat 18-vuotta täyttäneet, jotka alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn vuoksi tarvitsevat tukea kotona asumiseen. Ikäihmisten lisäksi palveluita tarjotaan vammaisille, pitkäaikaissairaille ja muuten paljon apua tarvitseville.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Vitadi Oy/Hoiva Amurin arvoja ovat oikeudenmukaisuus, ihmisarvon kunnioittaminen, vastuullisuus ja asiakaslähtöisyys. Kotihoidossa palveluiden perustana pidetään asiakkaan omia voimavaroja ja toimijuutta. Henkilöstö toimii kuntouttavasti ja pyrkivät toiminnallaan ylläpitämään ja parantamaan asiakkaan toimintakykyä. Asiakkaan toimintakykyä tuetaan päivittäisten toimien yhteydessä, johon kuuluu hygienia, ravitsemus, ihon hoito, lääkehoito ja liikuntakyvyn tukeminen. Lisäksi palveluissa huomioidaan psykososiaalisen toimintakyvyn tukeminen ohjaamalla asiakas esimerkiksi mielekkääseen toimintaan ja kannustamalla sekä tukemalla arjessa selviytymisessä. Henkilöstö noudattaa Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelulinjan arvoja ja eettisiä periaatteita. Arvot ja eettiset periaatteet näkyvät henkilöstön toiminnassa ja käyttäytymisessä. Toiminnan

keskeisiä arvoja ovat yksilöllisyys, inhimillisyys ja vastallisuus. Yksilöllisyys näkyy asiakkaiden hoidossa niin, että palvelusuunnitelmat perustuvat asiakkaiden yksilölliseen tarpeeseen.

Työntekijät toimivat asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioittaen ja tätä vahvistaen. Hoidon suunnittelussa otetaan huomioon asiakkaiden toiveet. Asiakkaan tullessa Vitadi Oy/ Hoiva Amurin palveluiden piiriin asiakkaan toiveet kysytään ja kirjataan. Palveluiden alkaessa kartoitetaan asiakkaan tarve muille palveluille ja tuemme tarvittaessa tarpeenmukaisten palveluiden piiriin pääsemisessä.

Inhimillisyys näkyy toiminnassa niin, että hoitoon liittyvät ratkaisut ja valinnat tehdään asiakkaan vahvuuksia ja voimavaroja hyödyntäen. Asiakaskäyntien tarkempi sisältö määritellään yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan tarpeita ja toiveita kunnioittaen. Palvelussa tunnistetaan tilanteiden ainutkertaisuus unohtamatta suunnitelmallisuutta ja hoidon kokonaisvaltaisuutta. Hoitotyötä tehdessä huomioidaan asiakkaan sen hetkinen vointi ja toteutetaan työtehtävät tämä huomioiden ja vointia tukien.

Vastuullisuus näkyy toiminnassa niin, että tuotamme asiakkaille laadukasta ja kokonaisvaltaista hoivaa ja huolenpitoa. Palvelumme ovat luotettavia ja turvallisia. Toimimme joustavasti ja uudistamme palvelujamme palautteen mukaan. Kannamme vastuun omasta tekemisestämme.

3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioimme monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua myös fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Riskienhallinnan työnjako

Vitadi Oy/Hoiva Amuri toimitusjohtajan tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Yrityksen toimitusjohtaja vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Toimitusjohtajalla on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yrityksen henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Työntekijöiden asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Henkilöstön vastuu: Jokaisen työntekijän vastuulla on tuoda esiin havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Työntekijä tekee ilmoituksen yrityksen johtajalle tai palveluvastaavalle. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus huolehtia, ettei omalla toiminnallaan lisää riskien toteutumisen mahdollisuutta. Kun työntekijä tekee ilmoituksen havaitsemastaan epäkohdasta, laatupoikkeamasta tai riskistä, tulee ryhtyä toimenpiteisiin yrityksen ohjeiden mukaisesti. Toimitusjohtajan vastuulla on valvoa sovitun toimenpiteen toteutumista yrityksessä.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Henkilökunta tuo sovittujen ohjeiden mukaisesti matalalla kynnyksellä tiedon havaitsemistaan riskeistä ja kehittämiskohteista ja/tai raportoi poikkeamat sovitulla menetelmällä yrityksen johtajalle.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Asiakkaat antavat usein palautteen suoraan hoitavalle työntekijälle, joka vie palautteen johtajalle.

Omainen tai asiakas itse voi tuoda esiin havaitsemansa epäkohdat joko hoitajalle suoraan tai soittamalla yrityksen johtajalle. Johtaja käsittelee saadun palautteen sekä työntekijöiden, että palautteen antajan kanssa. Johtajalla on tarvittaessa velvollisuus kertoa muistutus ja kantelumenettelystä. Jos asiakas tai omainen kokee saaneensa huonoa palvelua, muistutuksen voi osoittaa toimitusjohtajalle Diana Ahmavuolle puhelinnumero 0400216346 ja sähköpostiosoite hoiva@vitadi.fi. Potilas- ja sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat julkisesti saatavilla ja työntekijät huolehtivat asiakkaiden informoinnista.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien ja epäkohtien tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset ja seuranta.

Miten työntekijä toimii, kun tapahtuu jotain? Mitä ovat korjaavat toimenpiteet?

Työntekijä on yhteydessä yrityksen toimitusjohtajaan, joka ohjeistaa työntekijää jatkotoimenpiteistä. Tapahtuman mukaan otetaan esimerkiksi yhteys lääkäriin, tehdään vahinkoilmoituksia ja huolehditaan tarvittavat kirjausten asiakaspapereihin ja ilmoitukset omaisille.

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen?

Laatupoikkeamien ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Menettelytapoja muutetaan turvallisemmiksi työyhteisössä yhteisesti sovittujen toimenpiteiden avulla tai yhteistyötahojen avustuksella. Myös korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstöä ja korjataan ohjeeseen.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Yrityksen asiakaskunta muodostuu asiakkaista, jotka järjestävät palvelunsa itse sekä niistä asiakkaista, joille hyvinvointialue toimii palveluiden järjestäjänä. Jos asiakkuus syntyy hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin kautta palvelutarpeen selvittämisen ja arvioinnin toteuttaa aina oman hyvinvointialueen palveluohjaus.

Yksityisille asiakkaille ennen palvelun alkamista teemme palvelutarpeen arvioinnin asiakkaan luona. Maksuton arviointikäynti ei sido palveluun. Asiakkaan haastattelussa esiin tulleiden tarpeiden, voimavarojen ja riskitekijöiden pohjalta teemme yksilöllisen palvelusuunnitelman.

Palvelun suunnittelussa huomioidaan asiakkaan sairauksien hyvä hoito sekä asiakkaan voimavarojen ja toimintakyvyn säilyttäminen ja kuntoutuminen.

Asiakkaille annettavat palvelut ovat suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan hoito toteutuu kuntouttavalla työotteella asiakkaan voimavarat huomioiden.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?

Yhteistyössä asiakkaan tai omaisten kanssa palvelusuunnitelmaa muutetaan toimintakyvyn tai palveluntarpeen muuttuessa. Palvelusuunnitelman päivittämisessäkin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys tilanteestaan ja palveluiden tarpeesta.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovitut asiat siirretään Hilikka-ohjelmaan, jolloin jokainen kotikäyntejä tekevä näkee, mitä asiakkaan luona on sovittu tehtäväksi. Tarvittaessa asiakkaan teksti päivitetään ajan tasalle.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen varmistetaan siten, että asiakkaan voimavaroista, toiveista ja tarpeista kerätään tietoa asiakkaalta itseltään tai hänen läheisiltään. Työntekijä keskustelee asiakkaan kanssa hänen toiveistaan ja tottumuksistaan, joihin pyritään resurssien puitteissa vastaamaan. Asiakas osallistuu hoitoa ja arkitoimintoja koskevaan päätöksentekoon, niin paljon kuin se hänen sairautensa ja toimintakykynsä huomioiden on mahdollista. Asiakkaalle pyritään aina kertomaan hänen hoitoonsa ja palveluunsa liittyvät asiat hänen vointinsa ja sairautensa edellyttämällä tavalla.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Yrityksen palveluissa ei rajoiteta itsemääräämisoikeutta. Työntekijät huolehtivat asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Arvioitaessa itsemääräämisoikeuden rajoittamista, otetaan yhteyttä asiakkaan omalääkäriin.

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaan kohtelu perustuu yrityksen arvoihin, joita ovat inhimillisyys, vastuullisuus ja yksilöllisyys. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, otetaan välittömästi yhteys yrityksen johtajalle, joka ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin.

Asiakkaiden asiallisen kohtelun varmistaminen ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Asiakkaiden asiallinen kohtelu varmistetaan antamalla työntekijöille ajantasainen perehdytys asiakkaan tilanteeseen sekä toimintakykyyn. Hoiva Amurin perehdytykseen kuuluu osana myös asiakkaan kohtaaminen sekä vuorovaikutus. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, tähän puututaan välittömästi asian vaatimin keinoin. Epäasiallisen kohtelun, haittatapahtuman tai vaaratilanteen käsittely asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa. Kaikki epäasialliset kohtelut, haittatapahtumat ja vaaratilanteet kirjataan ja käsitellään asianmukaisesti sekä seurataan. Näistä raportoidaan tarvittaville tahoille mm. asiakkaalle / omaiselle heidän toivomallaan tavalla.

Asiakkaan osallisuus

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautetta kerätään asiakastytyväisyyskyselyillä sekä suoralla palautteella, jota keräävät avustajat sekä toimisto. Suullisesti annettu palaute kirjataan myös ylös, sekä käsitellään asianmukaisella tavalla. Saadun palautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä. Kaikki saadut palautteet otetaan huomioon ja käsitellään. Niitä hyödynnetään jatkuvasti toiminnan kehittämisessä. Palautteilla saatu tieto on ensiarvoisen tärkeää. Palautteiden jatkuvan seurannan kautta päästään kiinni prosesseissa oleviin epäkohtiin. Palveluntuottaja avustaa tilaajan organisoimien kyselyjen toteuttamisessa, kuten vuosittain toteutettavan asiakastytyväisyyskyselyn.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään

kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja:

toimitusjohtaja Diana Ahmavuo puh 0400216346

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1pv. – 1kk

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiamies palvelee seuraavien kuntien asukkaita: Hämeenkyrö, Ikaalinen, Kangasala, Kihniö, Kuhmoinen, Lempäälä, Nokia, Parkano, Pirkkala, Pälkäne, Orivesi, Tampere, Valkeakoski, Vesilahti, Ylöjärvi.

Yhteystiedot: sosiaaliasiamies@pirha.fi

Puhelinnumerot:

040 800 4187 Sosiaaliasiamies

040 800 4186 Sosiaaliasiamies

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Päivittäisissä toimissa otetaan huomioon asiakkaan fyysiset, psyykkiset, kognitiiviset ja sosiaaliset kyvyt sekä osallistutaan asiakasta toimintoihin ja päivittäisiin askareisiin omien voimavarojen ja toimintakyvyn mukaan.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Asiakasta avustetaan tarpeen mukaan liikunta- kulttuuri- ja harrastustoiminnoissa. Asiakkaan mieltymykset otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon jo työntekijää valitessa.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Toimintakykyä seurataan avustustilanteissa ja huomioista raportoidaan tarvittaessa yhteistyötahoja. Pitkäaikainen seuranta ja huomiot jäävät paljolti asiakkaan omalle vastuulle.

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Asiakkaat hoitavat itsenäisesti ruokailun järjestämisen ja tarvittaessa avustetaan esim. ruoanlaitossa tai kaupassa käynnissä.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Asiakkaat hoitavat itsenäisesti ja omaiset auttavat.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Kysymällä ruokailusta ja tarpeen vaatiessa nestelistan käyttö. Asiakasta voidaan hienotunteisesti ohjata terveellisen ja riittävän ravitsemuksen ja nesteiden saamiseksi.

Hygieniakäytännöt

Yrityksen hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Asiakastyötä tehdään asiakkaiden kotona, jolloin asiakkaalla on itsemääräämisoikeus. Tarvittaessa työntekijät voivat hienotunteisesti ohjata ja neuvoa asiakasta hygieniakäytännöistä ja keinoista.

Pääsääntöisesti asiakkaiden kotona toimitaan siivouksen ja pyykkihuollon osalta asiakkaan omilla välineillä ja aineilla.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Henkilökunta noudattaa kulloinkin voimassa olevia hygieniaohjeita omassa toiminnassaan. Työntekijöille on saatavilla tarvittavat suojarusteet toimistolta, missä on aina perusvarasto kaikista kotihoidossa käytettävistä suoja-aineista.

Henkilökunnan osaaminen ja perehdytys puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti.

Yrityksen työntekijät tekevät asiakkailta ylläpitosiivouksen kaltaisia päivittäiseen siistimiseen liittyviä toimia. Henkilökohtaisen avustamisen siivouksessa avustetaan asiakasta ja käytetään näin ollen asiakkaan välineitä sekä puhdistusaineita. Pyykkihuolto toteutetaan samanlailla.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Asiakkaiden suun terveydenhoidon, kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä sekä äkillisen kuolemantapauksen varalta on olemassa ohjeistus työntekijöille (liitteenä tämän suunnitelman lopussa) ja aina tarvittaessa saa lisäohjeita ja apua työyhteisön sisältä mm. asiakaspalvelun kautta.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Kotiolosuhteissa seurataan tarpeen mukaan asiakkaiden verenpainetta, painoa ja verensokeria. Tarvittaessa käytetään myös erilaisia mittareita ja tulevaisuudessa käyttöön otetaan myös RAI-arvioinnit.

Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettyyn lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaassa linjataan muun muassa

lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.

Kotihoidon asiakkailla on omat apteekista reseptillä ostettavat lääkkeet kotonaan. Asiakkaan oma lääkäri vastaa asiakkaan lääkehoidosta.

Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

Lääkehoitosuunnitelma perustuu turvallisen lääkehoidon ohjeisiin. Sitä päivitetään tarvittaessa ja ainakin kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelma ohjaa työntekijöitä toteuttamaan turvallista lääkehoitoa.

Lääkehoidosta vastaa

Jokaisella lääkehoitoon osallistuvalla työntekijällä on vastuu lääkehoidon onnistumisesta.

Hoiva Amurin lääkevastaava/ lähihoitaja Diana Ahmavuo

Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Hoiva Amuri on tarvittaessa yhteydessä tilaajaan tai muuhun asiakkaan asioita hoitavaan tahoon. Pääsääntöisesti vastuu palveluiden järjestämisestä on asiakkaalla itsellään tai hyvinvointialueen vammaispalvelulla.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat veloitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta

osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspäalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen. Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

Hoiva Amurin työntekijät työskentelevät asiakkaiden kotona. Asiakkaalla on päävastuu, että tarvittava turvallisuus on huomioitu. Mikäli työntekijät huomaavat puutteita, tämä otetaan puheeksi asiakkaan kanssa. Tarvittaessa tieto viedään eteenpäin viranomaisille.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Hoiva Amurin hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

sosionomi 1 osa-aikainen

sairaanhoitaja 1 osa-aikainen

lähihoitaja 3 kokoaikaista

hoiva- avustajat 9 osa-aikaista

Sijaisten käytön periaatteet

Hoiva Amurilla on omia sijaisia, joilla etupäässä varmistetaan palvelujen saatavuus.

Yhteistyökumppanina voidaan myös käyttää rekrytointipalvelun sijaisresurssia.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Hoiva Amuri hakee työntekijöitä usean kanavan kautta. Jatkovaa yhteistyötä tehdään mm. TE-keskuksen, Takk:n sekä Tredun kanssa. Lisäksi työntekijöitä etsitään erilaisten tapahtumien ja sosiaalisen median kautta.

Vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisoinnin järjestäminen

Esimiehet tekevät pääsääntöisesti töiden organisointi ja hallintotehtäviä ja ovat myös käytettävissä asiakastyöhön.

Tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä ja riittävyyden varmistaminen

Yrityksen vastuutehtävissä toimivilla on terveydenhuollon tai sosiaalialan koulutus, ja he ovat tarvittaessa tehneet asiakaskäyntejä. Yrityksen vastuutehtävissä koulutustausta takaa sen, että asiakkaiden kysymyksiin osataan antaa vastauksia tai ohjata heitä eteenpäin sekä tukea henkilökuntaa työssään.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Palkattaessa työntekijöitä otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus.

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilökohtaisen avun tuottamisessa ei ole ammattivaatimuksia. Hoiva Amuri edellyttää hakijoilta kuitenkin taitoa kohdata erilaisia ihmisiä. Rekrytointia tehdään jatkuvasti eri kanavien kautta (TE-keskus, oppilaitos yhteistyö, suoramaku sosiaalisessa mediassa, erilaiset tapahtumat). Kaikki potentiaaliset hakijat haastatellaan ja tässä kartoitetaan heidän osaamisensa, erityisosaamisensa sekä sosiaaliset vuorovaikutustaidot. Pidämme tärkeänä laadun kannalta sitä, että pystymme mahdollisuuksien mukaan kohdentamaan työntekijöitä asiakkaille heidän osaamisensa ja erityisosaamisensa mukaisesti. Terveystietojen ammattihenkilöiden pätevyystiedot tarkastetaan ja sosiaalialan ammattihenkilöiden pätevyystiedot tarkastetaan.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yrityksessä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Henkilökohtaista avustusta ja kotihoitoa tekemään valitut työntekijät käyvät läpi perehdytysprosessin Hoiva Amurin omien perehdytysmateriaalien avulla. Työntekijät myös perehdytetään tulevaan asiakkaaseen niiltä osin kuin asiakkaan tietoja on käytettävissämme.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

Koulutustarvetta arvioidaan jatkuvasti ja tarvittaessa/resurssien mukaan osallistutaan ammattitaitoa ylläpitäville/syventäville kursseille. Vuosittain käydään kehityskeskustelut, jossa myös kartoitetaan osaamistarpeita. Hoiva Amuri suhtautuu positiivisesti työntekijöiden halukkuuteen kouluttautua ja pitää yllä ammattitaitoa sekä oppia uutta. Jokaiselle Hoiva Amurin työntekijälle tarjotaan mahdollisuutta lisäopiskeluun mm. oppisopimuskoulutusten myötä.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku Riskienhallinta). Henkilökunnalla on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista tms. välittömästi työnantajalle. Ilmoitukset kirjataan ja käsitellään asianmukaisesti. Tämä menettelytapa käydään perehdytyksessä läpi ja vähintään kerran vuodessa koko henkilöstön kanssa.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Hoiva Amurin toimisto sijaitsee os. Puuvillatehdaankatu 10, Tampere. Toimistolla on 1 työtila, keittiönurkkaus ja wc. Toimistolla työskentelee pääsääntöisesti toimitusjohtaja ja palveluvastaava. Sieltä on noudettavissa myös työvälineitä ja suojarusteita. Asiakastyö tapahtuu heidän omilla kodeissaan.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

Työ tapahtuu asiakkaiden kotona. Hoiva Amurin toimesta ei ole käytössä kulunvalvontalaitteita. Osalla asiakkaista on käytössään turvapuhelin.

Asiakas ei saa kuvata työntekijää työssään ilman tämän lupaa esimerkiksi tallentavilla kameroilla.

Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveystieteiden laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen

Apuvälineiden hankinnasta, käytöstä ja huollosta vastaa pääsääntöisesti asiakas itse. Tarvittaessa autetaan asiakasta apuvälineiden hankintaan, käyttöön tai huoltoon liittyvissä asioissa.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystieteiden koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilökisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojasetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojasetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun.

Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojasetus 29 artikla). Tietosuojasetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä. Tietosuojasetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista.

Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä. Terveystieteiden tutkimuskeskus (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen (2/2015) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Työntekijöiden perehdyttäminen asiakastyön kirjaamiseen

Kirjaaminen ja sen käytännöt kuuluvat osana perehdytystä. Se on myös arkea terveydenhuollon palvelujen puolella. Henkilökohtaisen avun käynneistä kirjataan käyntipäivä, kellonaika, käyntiaika ja kuka käynyt sopimuksen mukaisesti. Kirjauksia ei siis tehdä henkilökohtaisen avun sopimuksen ohjeistuksen mukaisesti.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakaskäynnille mentäessä työaika aloitetaan ja lähdeettäessä lopetetaan. Työntekijä kirjaa tiedot asiakaskäynneistä Hilikka- asiakastietojärjestelmään. Asiakkaan suostumus pyydetään kirjallisella lomakkeella. Lähihoitajat kirjaavat käyntien tapahtumat jokaisen käynnin jälkeen ja henkilökohtaiset avustajat tarvittaessa.

Toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä

Hoiva Amurissa on käytössä tietosuojastandardien ja vaatimusten mukainen Hilikka - toiminnanohjausjärjestelmä. Ohjelmiston läpikäyminen, käyttäminen ja tietosuojan liittyvät asiat käydään läpi jokaisen uuden työntekijän kanssa perehdytyksessä. Hoiva Amurilla on myös erikseen tietosuojaohjeet.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus

Tietosuojan liittyvät asiat käydään läpi perehdytyksessä. Lisäksi niitä käsitellään kuukausikokouksissa tarvittaessa ja ainakin kerran vuodessa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot toimitusjohtaja Diana Ahmavuo puh 0400216346

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Henkilöstön saatavuus on tällä hetkellä toiminnassa suurin haaste, jonka eteen tehdään työtä monen eri kanavien kautta.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus

11. LIITTEET:

1. Asiakkaan suun terveydenhoidon suunnitelma

OHJE ASIAKKAAN SUUN TERVEYDENHUOLLON JÄRJESTÄMISEKSI

Asiakkailla, joilla toteutamme kokonaisvaltaisesti kotihoitoa, kuuluu myös kiinnittää huomiota suun terveyteen. Asiakkaiden hampaat / proteesit pestään aamuin, illoin ja tällöin kiinnitetään huomiota myös suun limakalvojen kuntoon. Hyvä on huomioida myös muutokset asiakkaan syömisessä, juomisessa ja puhumisessa. Näihin voi tulla muutoksia, mikäli suun alueella on vaivoja tai kiputiloja. Asiakkaan kanssa tulee keskustella vaivasta ja kartoittaa mm. milloin hän on viimeksi käynyt hammaslääkärissä. Tarvittaessa autetaan asiakasta ottamaan yhteyttä hammaslääkäriin asian tiimoilta.

TOIMI NÄIN

Ensisijaisesti ota virka-aikana yhteyttä asuinpaikkasi hammashoitoon.

Suun perusterveydenhuollon ilta- ja viikonloppu/arkipyhäpäivystys on tarkoitettu päivystyksellistä ensiapuhoitoa tarvitseville potilaille.

Arkisin kello 15–21 ja viikonloppuisin sekä pyhäpäivinä kello 8–21 voit saada kiireellistä hammashoitoa suun terveydenhuollon yhteispäivystyksessä, joka toimii Tays Päivystys Acutan yhteydessä osoitteessa Ensitie 8. Hammaspäivystykseen tulijat voivat odottaa kutsua aulassa C.

Hammaslääkäripäivystykseen hakeudutaan soittamalla ajanvaraukseen.

Arvioimme hoidon tarpeen kiireellisyyden puhelimessa.

- Ajanvarauksen numero: 03 384 5000 palvelee arkisin klo 17–21, viikonloppuisin ja arkipyhinä 8-21
- Ajanvarauksen numero: 03 384 5333 palvelee arkisin klo 15–17 (poikkeusjärjestely). Jos sinulla on kuulo- tai puhevamma, voit olla yhteydessä terveysneuvontaan lähettämällä tekstiviestin numeroon 040 639 7700. Numeroon ei oteta vastaan puheluita.

2. Kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisen ohje

OHJE KIIREETTÖMÄN JA KIIREELLISEN SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMISEKSI

Kiireetön sairaanhoito

Mikäli asiakkaalla ilmenee palvelua annettaessa terveysongelmia, riippuu toiminta terveysongelman kiireellisyydestä. Hoitaja kartoittaa tilanteen ja mikäli se ei vaadi kiireellistä apua, hoitojärjestelyt menevät terveysasemien, omalääkärin tai päivystyksen kautta. Mikäli asia on kiireetön, keskustellaan asiakkaan kanssa, miten toimitaan. Sovi asiakkaan kanssa kuka hoitaa kiireettömän hoidon järjestämisen: hoitaja, asiakas itse tai omainen. Tarvittaessa asiakasta autetaan tässä.

Kiireellinen sairaanhoito järjestetään tarvittaessa aina heti tilanteen mukaan.

SOITTO yleiseen hätänumeroon 112

Kun soitat hätänumeroon 112:

1. kerro oma nimesi.
2. kerro, mitä on tapahtunut.
3. kerro tarkka osoite ja kunta.
4. vastaa hätäkeskuksen päivystäjän kysymyksiin.
5. seuraa ohjeita.
6. älä lopeta puhelua, ennen kuin saat luvan.

3. OHJE KUOLEMANTAPAUKSEN VARALTA

Asiakkaan kuollessa äkillisesti kotona

1. Pysy rauhallisena.
2. Soita yleiseen hätänumeroon 112 ja toimi saamiesi ohjeiden mukaan
3. Informoi tilanteesta myös esimiehelle.

Pyydä esimieheltä myös lähiomaisen yhteystiedot viranomaisia varten.

4. Odota rauhassa viranomaisia
5. Anna viranomaisille asiakkaan lähiomaisen yhteystiedot tarvittaessa.

6. Lähde asiakkaan luota vasta sitten, kun on saanut siihen viranomaisilta luvan (ensihoito, poliisi)
7. Esimies on sinuun yhteydessä ja käy läpi tapahtuneen tilanteen, tarvittaessa järjestetään myös mahdollisuus olla yhteydessä työterveyteen asian tiimoilta.