

Kajaani keskustan kotihoidon omavalvonnan vuosiraportti 2024

Raportoitava ajanjakso

1.1.-31.12.2024



KAINUUN
hyvinvointialue

Palveluyksikön omavalvonnan vuosiraportti 2024

Palveluyksikkö:
Kajaani keskustan kotihoito
Raportoitava ajanjakso:
1.1.-31.12.2024

Lyhenteet:

NPS (Net Promoter Score); Suositteluindeksi (asiakkaat ja henkilöstö)

NSS: (Net Safety Score) Henkilöstön turvallisuusindeksi (henkilöstön kokemus organisaation turvallisuudesta)

Haipro: Haitta- ja vaaratapatumien ilmoitusjärjestelmä

Spro: Epäkohdan tai epäkohdan uhan ilmoitusjärjestelmä sosiaalihuollon toteuttamisessa

PosiPro: Onnistumisten ilmoittamiseen tarkoitettu osio

QWL: QWL-kysely on henkilöstökysely, joka tuottaa viidentoista kohdennetun ja validoidun kysymysten avulla työelämän laadun indeksin, eli QWL-indeksin.



Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus

Hoitoon/palveluun pääsy, jonot/ odotusaika vs. tavoiteaika

Uudet asiakkaat tulevat asiakasohjauksen kautta. Asiakasohjauksen tehtävänä on varmistaa, että asiakkaat saavat oikeanlaista apua ja tukea oikeaan aikaan.

Asiakasohjaus tekee palvelutarpeen arvioinnin, joka on keskeinen kotihoidon palvelujen piiriin pääsyn kannalta.

Lakisääteinen hoitoon/palveluun pääsy/palvelutarpeen arviointi

Kainuun hyvinvointialueella on kotihoitoon määritetty myöntämisen perusteet.

Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Arvioinnin tekeminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnalliseen viranomaiseen palvelujen saamiseksi. Palveluiden piiriin pääsee ilman viivettä.

Toiminnan keskeiset tunnusluvut/suoritteet

-Palveluiden peittävyys (sotekuva.fi): säännöllisen kotihoidon 75 vuotta täyttäneet asiakkaat, % vastaavan ikäisestä väestöstä 17,4% Kajaani (vuosi 2023)
-Kuvapuhelinkäyntien osuus: 8,8%
-Lääkeautomaattien määrä: 14 kpl
-Säännöllisten kotihoidon asiakkaiden määrä : 162
-Määräaikaisen arviointijakson asiakkaiden määrä : 33
-Tilapäisen kotihoidon asiakkaiden määrä : 114
-Kotisairaanhoidon asiakkaiden määrä:113
-RAI-arviointien peittävyys: 88%

Jatkuvuus

Tavoitteena on, että asiakas pärjää kotonaan mahdollisimman pitkään mahdollisimman omatoimisesti pienin palveluin.

Korjaavat toimenpiteet

-Teknologian lisääminen
- Kuntouttava työote
- RAI-arviointien tekemisestä vastaavat asiakkaan omahoitajat -> RAI-lista tulostetaan 1x/vko tiimitilaan, josta hoitajat seuraavat RAI-arviointien tilannetta. RAI-arviointien tekemiseen asiakaan luona varataan työaika.

Osallisuus ja yhdenvertaisuus

Asiakkaiden ja läheisten osallisuuden tukeminen palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa Kotihoidon palveluissa huomioidaan asiakkaan lisäksi läheiset ja omaiset, mikäli asiakas näin haluaa. Asiakas osallistuu RAI-toimintakykyarvion tekemiseen ja asettaa itselleen yksilöllisen tavoitteen, joka vastaa hänen henkilökohtaisia tarpeitaan ja toiveitaan.	Yhteistyö palvelujen kehittämisessä ja arvioinnissa asiakkaiden/järjestöjen/ yhteistyökumppaneiden kanssa Asiakkaan palveluiden järjestämisessä huomioidaan yhteistyöverkostot, jotka ovat asiakkaan ympärillä.
Osallisuusohjelman tavoitteiden huomioiminen ja toteutuminen toiminnassa Osallisuus on sisään rakennettu ikäihmisten kotihoidon palveluissa.	Yhdenvertaisuuden toteutumiseen liittyvät havainnot Uudet asiakkaat tulevat asiakasohjauksen kautta. Asiakkaan hoitoa ja huolenpitoa tarkastellaan kuukausittain tai hoidontarpeen muuttuessa. Asiakassuunnitelma tarkistetaan ja tarvittaessa päivitetään vähintään 6kk välein tai toimintakyvyn/terveydentilan oleellisesti muuttuessa.

Asiakaskokemus 1)

- **Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset:** ei ole tehty asiakastyytyväisyyskyselyä.
- **Palautteiden määrä kpl:** 2



Asiakaskokemus 2)

Asiakkaiden suositteluhaluus, NPS

NPS = 63 (THL:n asiakastyytyväisyyskysely ” Kerro palvelustasi” 2024)

Positiiviset havainnot:



Kotihoidon asiakkuuden päättyessä omaisilta on saatu positiivista palautetta asiakkaan saamasta hyvästä hoidosta.

Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet:

Käsitellään yksikön henkilökunnan kanssa.

Kehitettävää:



Asiakaspalautteiden kohdalla mietitään työntekijöiden/henkilöstön kanssa yhdessä konkreettisia kehittämistoimenpiteitä.

Asiakkaiden raportoima turvallisuustieto

Asiakkaiden tekemät vaaratapahtuma- ja turvallisuushavaintoilmoitukset (HaiPro)% osuus, kaikista ilmoituksista 0%	Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet: palautteita ei ole tullut.
Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan, määrä Ei ole ollut.	
Kantelut ja muistutukset, määrä Ei ole ollut.	

Henkilöstön raportoima turvallisuustieto (1)

Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitukset

Haipro/Spro -järjestelmästä

Määrä: 29

Käsittelyaika: 69 (pv)

Vakavien vaaratapahtumien % osuus kaikista vaaratapahtumailmoituksista: 0%

Tapahtumien luonne

"Tapahtui asiakkaalle/potilaalle" epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitusten %-osuus kaikista asiakkaisiin/potilaisiin kohdistuneista ilmoituksista: 72,4%

Tapahtumatyyppi

Kolme yleisintä

1. Lääke- ja nestehoitoon, varjo- ja merkkiaineeseen liittyvä 62,1%
2. Tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan liittyvä 6,9%
3. Tapaturma, onnettomuus 6,9%
4. Laboratorio-, kuvantamis- tai muuhun asiakas-/potilastutkimukseen liittyvä 6,9%
5. Muu 6,9%

Korjaavat toimenpiteet

Kehittämistoimenpiteiden % osuus kaikista ilmoituksista: 3,4%

Kehittämistoimenpiteet:

Suunnitellaan kehittämistoimenpide koskien toimintatapaa ja menettelyitä, tiedonvälitystä ja yhteydenpitoa.

- Kainuun hva lääkehoitosuunnitelmassa olevan kotiutukseen liittyvän ohjeen noudattaminen
- kotiutukset tehdään kotiutushoitajan kautta

16.10.2024 uusi toimintamalli, jonka tavoitteena on: asiakkaan kotoa löytyvät ajantasaiset lääkelistat, joilla voidaan varmistaa, että asiakas saa lääkkeensä.

Henkilöstö 1)

Henkilöstömäärä <i>Henkilöstö: 43</i> <i>Vakinaiset: 38</i> <i>Avoimet /täyttämättömät vakanssit: 0</i>	Henkilöstömitoitus/ henkilöstön riittävyys Kotihoidossa ei ole lakisääteistä mitoitusta. Henkilöstön määrää tarkastellaan asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti.	Työturvallisuus ilmoituksia Haipro-järjestelmän kautta Ilmoitusten määrä ja luonne: 12. Tyyppi (yleisimmät): - Putoaminen, kaatuminen, kompastuminen, liukastuminen(5) - Pisto, viilto, hankauma, leikkautuminen (2) - Muu (3)
Henkilöstön turvallisuusindeksi (NSS) /tavoite Minulla olisi turvallinen olo, jos olisin yksikössäni asiakkaana tai potilaana, asteikko 1-5. Turvallisuusindeksi välillä -100-100 Vastauksia alle 5, raporttia ei näytetä.	Sairauspoissaolot Sairauspoissaolot tpv/HTV: 19,45	Henkilöstön rokotekattavuus <i>Otetut influenssarokotteet suhteessa tavoitteeseen (100% henkilöstöstä): 43%</i>

Henkilöstö 2)

QWL-indeksi ja vastaus %: 58,3% Vastaaajien määrä 15 (35%) Luvut: FE 78,3% YI 75,7% PL 65,4	NPS (suositeltavuusindeksi) <i>asteikko 1-10, suosittelevuusindeksi välillä –100-100:</i> 7:57	Työhyvinvointia ja osaamisen kehittämistä edistävät toimenpiteet: - Pienet hoitoringit, joissa nimetyt lähi- ja sairaanhoitajat. - Sairaanhoitajat päivittävät ajanvarauskirjat säännöllisesti -> ei päällekkäisiä asiakaskäyntejä. - Asiakkaan kotona on ajantasainen lääkelista. Sairaanhoitaja tarkistaa omien asiakkaiden lääkelistat ja päivittää ne lääkemuutosten tullessa. Asiakkaiden kotona lääkkeet säilytetään yhdessä paikassa, jossa merkinä aurinko. - Teknologian aktiivinen hyödyntäminen, jolloin asiakkaan fyysinen käynti voi toteutua ruuhka-ajan ulkopuolella. - Työntekijät osallistuvat HaiPro-ilmoitusten analysointiin, joista suurin osa koskee lääkehoitoa.
Onnistumiset PosiPro -ilmoitusten määrä: 0	Täydennyskoulutuspäivät (pv/tt): 0,48	

Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointi

- **Omavalvontasuunnitelmassa kuvatus toiminnan toteutumisen havainnot ja kehittämistoimenpiteet:**
 - Omavalvontasuunnitelman päivittäminen henkilöstön kanssa
 - Henkilöstön osaamisen varmistaminen mukaan lukien teknologia
 - Sairauspoissaolojen hallinta -> kevennetty ja korvaava työ
 - NHG- resursointityökalun tulosten hyödyntäminen tiedolla johtamisessa
 - Monialainen yhteistyö asiakkaan palvelun järjestämisessä (asiakasohjaus, fysioterapeutti, sairaala ja terveyskeskukset sekä hoitokodit, yksityiset palveluntuottajat, TIKE-keskus) -> jatkuva seuranta ja parantaminen
 - Kotihoidon asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu asiakkaan tarpeen mukaan kuvapuhelinpalvelusta, kotihoidon käynneistä sekä näiden yhdistämisestä -> jatkuva tarkastelu ja kuvapuhelinpalvelun lisääminen.
 - Asiakkaiden ja omaisten havaitsemat epäkohdat ja niiden ilmoitus: Käytössä on myös sähköinen palautteenantomahdollisuus (QPro) -> kannustetaan asiakkaita ja omaisia käyttämään.



Sopimusohjaus, seuranta ja valvonta

Toteutuneet valvontakäynnit:	Valvontaviranomaisen ohjaus ja neuvonta:	Suunnitellut/toteutuneet kehittämistoimenpiteet
Ei ole toteutuneita valvontakäyntejä. Sisäiset arvioinnit: Ei ole ollut.	-	-



Kiitos!



KAINUUN
hyvinvointialue



KAINUUN
hyvinvointialue