

Kajaani, pohjoinen kotihoito omavalvonnan vuosiraportti 2024

Raportoitava ajanjakso

1.1.-31.12.2024



KAINUUN
hyvinvointialue

Palveluyksikön omavalvonnan vuosiraportti 2024

Palveluyksikkö:
Kajaani, pohjoinen 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 indeksiin, eli QWL-indeksiin.



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 aiheutonta 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 (sotokuva.fi) 17,4*
- Kuvapuhelinkäyntien osuus 2,9%*
- Lääkeautomaattien määrä 5 kpl*
- Säännöllisten kotihoidon asiakkaiden määrä 200*
- Määräaikaisen arviointijakson asiakkaiden määrä 59*
- Tilapäisen kotihoidon asiakkaiden määrä 0*
- Kotisairaanhoidon asiakkaiden määrä 113*
- RAI-arviointien peittävyys (RaiSoft) 90%*

Jatkuvuus

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

Korjaavat toimenpiteet

Kuvapuhelimen pääkäyttäjät ovat opettaneet henkilöstöä ja yhdessä tarkistaneet asiakkaiden toimintakyvyn arvioidakseen, onko kuvapuhelin heille tarkoituksenmukainen

RAI-arvioiden peittävyys kattaa säännöllisten asiakkaiden määrän

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,**
Asiakas tyytyväisyyskyselyä ei ole tehty organisaation taholta
- **Palautteiden määrä kpl 1**



Asiakaskokemus 2)

Asiakkaiden suositteluhalukkuus, NPS

Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?
asteikko 1-10, suositteluindeksi välillä -100-100
Kajaani, pohjoinen kotihoito NPS: 31 (THL;n asiakastyytyväisyyskysely " Kerro palvelustasi" 2024; vastaaja määrä vähäinen, joten tieto ei ole kokonaisuutta kuvaava)

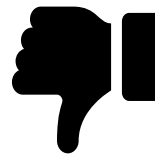
Positiiviset havainnot:



Omainen ja asiakas kokeneet, että ovat saaneet parhaan mahdollisen avun ja turvan kotihoidosta.

Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet: Palautteita vuonna 2024 1 kpl saatu.

Kehitettävää:



Asiakkaan omainen antaa palautteen muulle organisaatiolle kehitettäväksi hoitajien palkkausjärjestelmä sekä yleisesti lisätään enemmän hyvää keskustelua kotihoidon tärkeydestä.

Asiakkaiden raportoima turvallisuustieto

Asiakkaiden tekemät vaaratapahtuma- ja turvallisuushavaintoilmoitukset (HaiPro)% osuus, kaikista ilmoituksista 0 % määrä	Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet: Palautteen perusteella olemme kiinnittäneet huomiota yhteydenpitoon asiakkaisiin ja heidän omaisiin.
Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan, määrä Yhden asiakkaan omainen	
Kantelut ja muistutukset, määrä 1	

Henkilöstön raportoima turvallisuustieto (1)

Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitukset Määrä 20 kpl Käsittelyaika 31 pv Vakavien vaaratapahtumien % osuus kaikista vaaratapahtumailmoituksista 10%	Tapahtumien luonne "Tapahtui asiakkaalle/potilaalle" epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitusten %-osuus kaikista asiakkaisiin/potilaisiin kohdistuneista ilmoituksista. 85% Tapahtumatyyppi Kolme yleisintä 1.Lääkehoitoon liittyvä 2.Muu; asiakas poistunut omin luvun/kadonnut 3.Hoidon /palvelun järjestelyihin tai saatavuuteen liittyvä ongelma	Korjaavat toimenpiteet Kehittämistoimenpiteiden % osuus kaikista ilmoituksista 5% Kehittämistoimenpiteet: Yhtenäisten työohjeiden ja toimintatapojen laatiminen. Toimintatavat ja menettelyt: Laadittu työyksikköön työohjeita henkilöstön turvallisuuden parantamiseksi.
---	--	---

Henkilöstö 1)

Henkilöstömäärä <i>Henkilöstö: 48</i> <i>Vakinaiset:48</i> <i>Avoimet /täyttämättömät vakanssit:3</i>	Henkilöstömitoitus/ henkilöstön riittävyys Kotihoidossa ei ole lakisääteistä mitoitusta. Henkilöstön määrää tarkastellaan asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti.	Työturvallisuus ilmoituksia Haipro-järjestelmän kautta Ilmoitusten määrä ja luonne 29 kpl Muu turvallisuushavainto/kehittämisehdotus Työtapaturma Läheltä piti Tyyppi (yleisimmät) <i>Muu; liittyy uhka tai väkivalta</i> <i>Pitkäaikainen fyysinen tai psyykkinen kuormittuminen</i> <i>Pisto/viilto tapaturma</i>
Henkilöstön turvallisuusindeksi (NSS) /tavoite Minulla olisi turvallinen olo, jos olisin yksikössäni asiakkaana tai potilaana, asteikko 1-5. Turvallisuusindeksi välillä -100-100	Sairauspoissaolot Sairauspoissaolot tpv/HTV 10,38	Henkilöstön rokotekattavuus <i>Otetut influenssarokotteet suhteessa tavoitteeseen (100% henkilöstöstä)</i> 50%

Henkilöstö 2)

QWL-indeksi ja vastaus % Luvut <20%	NPS (suositeltavuusindeksi) <i>asteikko 1-10, suosittelemisindeksi välillä –100-100</i> 6,27	Työhyvinvointia ja osaamisen kehittämistä edistävät toimenpiteet: -Muutto uusiin tiloihin -Tyhy iltapäivät
Onnistumiset PosiPro -ilmoitusten määrä 4 kpl	Täydennyskoulutuspäivät (pv/tt) 1,12 /tpv/hlö	

Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointi

- Omavalvontasuunnitelmassa kuvatus toiminnan toteutumisen havainnot ja kehittämistoimenpiteet:
- *Esihenkilökoulutusta ollut tarjolla ja esihenkilöt ovat osallistuneet niihin.*
- *Sisäilmaltaan terveelliset toimitilat, muutto uusiin tiloihin toteutui syyskuussa 2024.*

Sopimusohjaus, seuranta ja valvonta

Toteutuneet valvontakäynnit: -2024 ei valvontakäyntejä. Sisäiset arvioinnit: -	Valvontaviranomaisen ohjaus ja neuvonta: -	Suunnitellut/toteutuneet kehittämistoimenpiteet -
---	--	---



Kiitos!



KAINUUN
hyvinvointialue



KAINUUN
hyvinvointialue