

Kuhmon kotihoidon omaavalvonnan osavuosisiraportti 2025

Raportoitava ajanjakso

1.1.-30.6.2025



KAINUUN
hyvinvointialue

Palveluyksikön omavalvonnan osavuosisiraportti 2025

Palveluyksikkö:
Kuhmon kotihoito
Raportoitava ajanjakso:
1.1.-30.6.2025

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 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*)
peittoprosentti 75-vuotta täyttäneistä 20,5 %
(koko Kainuu 19%): sotekuva.fi 2023 tiedot/
17.6.2024

- Kuvapuhelinkäyntien osuus 8,3 %
- Lääkeautomaattien määrä 59 asiakkaalla
- Säännöllisten kotihoidon asiakkaiden 237 asiakasta
- Määräaikaisen arviointijakson asiakkaiden määrä 51 asiakasta
- Tilapäisen kotihoidon asiakkaiden määrä 4
- Kotisairaanhoidon asiakkaiden määrä 104 asiakasta
- RAI-arviointien peittävyys 90%

Jatkuvuus

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

Korjaavat toimenpiteet

- määräaikaisen arviointijakson aikana asiakkaan toimintakyvyn tukeminen ja voimavarojen hyödyntäminen
- osaamisen kehittäminen
- yhteistyö asiakasohjauksen kanssa
- tiedolla johtaminen
- RAI peittoprosentin nostaminen
- henkilöstön saatavuus; yhteistyö rekrytointiyksikön kanssa
- KV- rekrytointi
- teknologian hyödyntäminen palveluiden tuottamisessa (tavoite: 13% käynneistä)

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.

Osallisuusohjelman tavoitteiden huomioiminen ja toteutuminen toiminnassa

Osallisuus on sisään rakennettu ikäihmisten kotihoidon palveluissa.

Yhteistyö palvelujen kehittämisessä ja arvioinnissa asiakkaiden/järjestöjen/ yhteistyökumppaneiden kanssa

Asiakkaan palveluiden järjestämisessä huomioidaan yhteistyöverkostot, jotka ovat asiakkaan ympärillä.

Laatupalaverit mm. ateriapalvelun tuottajan kanssa säännöllisesti.

Arviointi- ja kuntoutusyksikön kanssa yhteistyö

Kotikuntoutuksen kanssa yhteistyö

Turvapuhelinprosessien selkiyttäminen ja vastuiden tarkentaminen; yhteistyö turvapuhelinkeskuksen kanssa: turvapuhelinhälytykset siirtyivät turvapuhelinkeskukseen, josta tarvittaessa auttajakäynti välitetään kotihoitoon

Yhdenvertaisuuden toteutumiseen liittyvät havainnot

Uudet asiakkaat tulevat asiakasohjauksen kautta. Asiakkaan hoitoa ja huolenpitoa tarkastellaan kuukausittain tai hoidontarpeen muuttuessa.

Asiakaskokemus 1)

- **Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset**

Qpro -järjestelmä kaaviokuva väittämistä raportoitavalta ajanjaksolta ja vertailu edellisen vuoden vastaavaan ajanjaksoon

- Palautteiden määrä kpl 0 kpl



Asiakaskokemus 2)

Asiakkaiden suositteluhalukkuus, NPS

Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?

asteikko 1-10, suositteluindeksi välillä -100-100

Positiiviset havainnot:



Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet:

Lisätty asiakkaan osallisuutta palvelun ja hoidon suunnittelussa ja arvioinnissa

Kehitettävää:



Asiakaskokemus 3)

Palautetta on saatu asiakkailta tai omaisilta puhelimitse sekä annettu suoraan hoitajille asiakaskäynnin aikana. Yleisesti ollaan tyytyväisiä kotihoidon käynteihin ja apuun.



Asiakkaiden raportoima turvallisuustieto

Asiakkaiden tekemät vaaratapahtuma- ja turvallisuushavaintoilmoitukset (HaiPro)% osuus, kaikista ilmoituksista 0	Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet: - yhteistyön kehittäminen hoitoketjussa - ISBAR menetelmän kertaus - NEWS pisteet; osaamisen kehittäminen - hoidon tarpeen arviointi osaamisen kehittäminen
Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan, määrä 1	
Kantelut ja muistutukset, määrä 1	

Henkilöstön raporttoima turvallisuustieto (1)

Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitukset

Haipro/Spro- järjestelmästä

Määrä

asiakasturvallisuus 32kpl

työturvallisuus 13kpl

tietoturva 1kpl

onnistumiset 1kpl

Käsittelyaika 29 vuorokautta

**Vakavien vaaratapahtumien % osuus
kaikista vaaratapahtumailmoituksista**
0%

Tapahtumien luonne

- läheltä piti 23%

-*tapahtui asiakkaalle 64%*

- *muu havainto 15%*

Tapahtumatyyppi

Kolme yleisintä

1. Lääke- ja nestehoitoon, varjo- tai merkkiaineeseen liittyvä
2. Hoidon/ palvelun järjestelyihin tai saatavuuteen liittyvä
3. Tapaturma, onnettomuus

Korjaavat toimenpiteet

Kehittämistoimenpiteiden 15,8 % osuus
kaikista ilmoituksista

Kehittämistoimenpiteet

Korvaavan työn mahdollistaminen

Työkyvyn tukiprosessit

*Sairaanhoitajat ovat pitäneet
tiimipalaverit asiakas asioihin liittyen
säännöllisesti.*

*Lääkehoidon osaaminen on
varmennettu:
lääkeluvat ovat kunnossa.*

*Tiedottaminen
Säännölliset palaverit,
kirjaamisosaamisen kehittäminen.*

Henkilöstö 1)

Henkilöstömäärä <i>Henkilöstö: 43 vakinaista 19 määräaikaista</i> <i>Avoimet/ täyttämättömät vakanssit: 1</i>	Henkilöstömitoitus/ henkilöstön riittävyys <i>Kotihoidossa ei ole lakisääteistä mitoitusta. Henkilöstön määrää tarkastellaan asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti.</i>	Työturvallisuus ilmoituksia Haipro-järjestelmän kautta Ilmoitusten määrä ja luonne <i>13 työturvallisuus</i> Tyyppi (yleisimmät) <i>Putoaminen, kaatuminen, kompastuminen Uhka tai väkivalta</i>
Henkilöstön turvallisuusindeksi (NSS) /tavoite <i>Minulla olisi turvallinen olo, jos olis in yksikössäni asiakkaana tai potilaana, asteikko 1-5. Turvallisuusindeksi välillä -100- 100</i>	Sairauspoissaolot <i>Sairauspoissaolot tpv/HTV 0,09</i>	Henkilöstön rokotekattavuus <i>Otetut influenssarokotteet suhteessa tavoitteeseen (100% henkilöstöstä)</i> <i>- ei ajankohtaista alkuvuodesta</i>

Henkilöstö 2)

QWL-indeksi ja vastaus %	NPS (suositeltavuusindeksi) asteikko 1-10, suosittelevuusindeksi välillä –100-100	Työhyvinvointia ja osaamisen kehittämistä edistävät toimenpiteet: <i>Työpaikan ongelmiin puututaan nopeasti ja tehokkaasti</i> - Avoin keskustelu, otetaan epäkohdat heti puheeksi - Epäkohtia voi korjata itse, tarvittaessa pyydetään apua - Säännölliset palaveri, myös sairaanhoitajat omille tiimeilleen - Kaikkia osallistetaan tasapuolisesti mukaan <i>Työprosessimme ovat toimivia ja tehokkaita</i> - Palveluaikojen tarkastelu kuukausittain, onko ns. turhia käyntejä? - Kriittinen ajattelu asiakaskäyntien suhteen, teknologian hyödyntäminen (asiakasohjaus avainasemassa!) <i>Työpaikan ilmapiiri on innostava</i> - Uusiin asioihin tartutaan innokkaasti - Palautteen antaminen puolin ja tosin, muistetaan antaa kiitosta! - Oma asenne - Kuuntelemisen taito
Onnistumiset: PosiPro -ilmoitusten määrä: 1	Täydennyskoulutuspäivät (pv/tt) 0,89 pv/ tt	

Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointi

Omavalvonnan toteuttamisen kehittäminen henkilöstön kanssa

- Henkilöstö on osallistunut omavalvonnan suunnitteluun ja arviointiin.
- Yhteisiä keskusteluja ja työpajoja on järjestetty, joissa on tunnistettu kehityskohteita ja sovittu käytännön toimenpiteistä mm. asiakkaan suunniteltuja ja toteutuneita palveluaikoja on tarkasteltu

Turvapuhelinprosessin selkiyttäminen ja vastuiden tarkentaminen

- Turvapuhelimen käyttöohjeita on päivitetty.
- Vastuut eri tilanteissa (esim. hälytyksen vastaanotto, reagointi) on määritelty selkeästi.
- Häiriötilanteisiin on laadittu toimintamalli ja koulutuksia on toteutettu.

Teknologian hyödyntäminen palveluiden tuottamisessa

Teknologiaa hyödynnetään palveluiden tuottamisessa, asiakastiedon hallinnassa ja palveluiden seurannassa.

Asiakastiedon kirjaamisen kehittäminen

- Kirjaamiskäytännöt on yhtenäistetty ja ohjeistettu.
- Henkilöstölle on järjestetty koulutusta kirjaamisen laadusta ja tietosuojasta sekä kantapalveluista



Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointi

Asiakkaan osallisuuden ja voimavarojen vahvistaminen

- Asiakkaat osallistuvat palveluiden suunnitteluun ja arviointiin.
- Käytössä on menetelmiä (RAI), jotka tukevat asiakkaan omaa päätöksentekoa ja vahvuuksien hyödyntämistä.

Henkilöturvajärjestelmän käyttöönottoon valmistautuminen

- Järjestelmän käyttöönottoa on suunniteltu yhteistyössä turvallisuusasiantuntijoiden kanssa.
- Henkilöstölle on tiedotettu tulevasta järjestelmästä ja sen vaikutuksista työhön.

Positiivisen palautteen antamisen kehittäminen

- Työyhteisössä on otettu käyttöön uusia tapoja antaa ja vastaanottaa positiivista palautetta.
- Palautekulttuuria on vahvistettu osana työhyvinvointia.





Kiitos!



KAINUUN
hyvinvointialue



KAINUUN
hyvinvointialue