

Kuhmon kotihoidon omavalvonnan vuosiraportti 2024

Raportoitava ajanjakso

1.1.-31.12.2024



KAINUUN
hyvinvointialue

Palveluyksikön omavalvonn vuosiraportti 2024

Palveluyksikkö:
Kuhmon 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 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 9,5 %
- Lääkeautomaattien määrä 41 asiakkaalla
- Säännöllisten kotihoidon asiakkaiden 230 asiakasta
- Määräaikaisen arviointijakson asiakkaiden määrä 82 asiakasta
- Tilapäisen kotihoidon asiakkaiden määrä 0
- Kotisairaanhoidon asiakkaiden määrä 110 asiakasta
- RAI-arviointien peittävyys 56%

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

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. 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
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

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:

Kehitettävää:



Asiakkaiden raportoima turvallisuustieto

Asiakkaiden tekemät vaaratapahtuma- ja turvallisuushavaintoilmoitukset (HaiPro)% osuus, kaikista ilmoituksista 0	Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet:
Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan, määrä 0	
Kantelut ja muistutukset, määrä 0	

Henkilöstön raporttoima turvallisuustieto (1)

Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitukset

Haipro/Spro- järjestelmästä

Määrä 64 kpl

Käsittelyaika 48 vuorokautta

Vakavien vaaratapahtumien % osuus
kaikista vaaratapahtumailmoituksista
0%

Tapahtumien luonne

"Tapahtui asiakkaalle/potilaalle" epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitusten %-osuus kaikista asiakkaisiin/potilaisiin kohdistuneista ilmoituksista.

73,44% (64 ilmoitusta, joista 47 epäkohta)

Tapahtumatyyppi

Kolme yleisintä

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

Korjaavat toimenpiteet

**Kehittämistoimenpiteiden % osuus
kaikista ilmoituksista**
9,38%

Kehittämistoimenpiteet

Käyty läpi huumausaineiden antamista ja kirjausta työyksikkö- ja tiimipalaverissa. Kirjallinen ohje tehty kirjaamista varten.

Aloitettu sairaanhoitajien pitämät tiimipalaverit asiakas asioihin liittyen säännöllisesti.

Turvapuhelin prosessia kehitetty ja vastuita selvennetty.

Henkilöstö 1)

Henkilöstömäärä Henkilöstö: 43 vakinaista 19 määräaikaista Avoimet/ täyttämättömät vakanssit: 2	Henkilöstömitoitus/ henkilöstön riittävyys Kotihoidossa ei ole lakisääteistä mitoitusta. Henkilöstön määrää tarkastellaan asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti.	Työturvallisuus ilmoituksia Haipro-järjestelmän kautta Ilmoitusten määrä ja luonne 48 työturvallisuus Tyyppi (yleisimmät) Putoaminen, kaatuminen, kompastuminen Uhka tai väkivalta
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 25,24	Henkilöstön rokotekattavuus Otetut influenssarokotteet suhteessa tavoitteeseen (100% henkilöstöstä) 30%

Henkilöstö 2)

QWL-indeksi ja vastaus % 57,43 vastausprosentti 50	NPS (suositeltavuusindeksi) <i>asteikko 1-10, suosittelevuusindeksi välillä –100-100</i>	Työhyvinvointia ja osaamisen kehittämistä edistävät toimenpiteet: Työhyvinvointia ja osaamisen kehittämistä edistävät toimenpiteet: Työpaikan ongelmiin puututaan nopeasti ja tehokkaasti - Avoin keskustelu, otetaan epäkohdat heti puheeksi - Epäkohtia voi korjata itse, tarvittaessa pyydetään apua - Säännölliset palaveri, myös sairaanhoitajat omille tiimeilleen - Kaikkia osallistetaan tasapuolisesti mukaan
Onnistumiset: PosiPro -ilmoitusten määrä: 2	Täydennyskoulutuspäivät (pv/tt) 0,57 pv/ tt	Työprosessimme ovat toimivia ja tehokkaita - Palveluaikojen tarkastelu kuukausittain, onko ns. turhia käyntejä? - Kriittinen ajattelu asiakaskäyntien suhteen, teknologian hyödyntäminen (asiakasohjaus avainasemassa!) Työpaikan ilmapiiri on innostava - Uusiin asioihin tartutaan innokkaasti - Palautteen antaminen puolin ja tosin, muistetaan antaa kiitosta!

Omaavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointi

- omaavaltontasuunnitelmassa kuvaton toiminnan toteutumisen havainnot ja kehittämistoimenpiteet:
- omaavaltonnin toteutumista seurataan ja arvioidaan menetelmin, jotka varmistavat palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja jatkuvan kehittämisen. Omaavaltontaraportti kirjataan kolmen kuukauden välein ja arvioidaan toteutuminen. Vaaratapahtumat käsitellään Haipro-ilmoitusten kautta.
- henkilöstön riittävyttä arvioidaan palvelutarpeen mukaan. Henkilöstö on saatu riittämään työvuorojärjestelyillä ja yhteistyöllä toiminnanohjausyksikön kanssa. Lisäksi sisäistä keikkailua on hyödynnetty.
- korvaavan työn toimintamallien kehittäminen.
- lääkehoitosuunnitelman päivitys tehdään vuosittain ja lääkeluvat on kunnossa työntekijöillä tehtävänkuvan mukaisesti. Vaarojen- ja riskien arviointi tehdään kahden vuoden välein. Turvallisuuskävelyjä järjestetään tarpeen mukaan.
- palvelutuntien tarkastelu ja henkilöstön riittävyden seuranta; kotihoidon resurssointi työkalun hyödyntäminen (tiedolla johtaminen).

Sopimusohjaus, seuranta ja valvonta

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



Kiitos!



KAINUUN
hyvinvointialue



KAINUUN
hyvinvointialue