

Paltamon kotihoidon omavalvonnan osavuosisiraportti 6 kk jakso

1.1.-30.6.2025



KAINUUN
hyvinvointialue

Omavalvonnan osavuosisiraportti 6 kk jakso

Palveluyksikkö:
Ikäihmisten kotihoito Paltamo
Raportoitava ajanjakso
1.1.2025 - 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 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*)
peittoprosentti 75-vuotta täyttäneistä 17,6 %
(koko Kainuu 19%): sotekuva.fi 2024 tiedot/
17.6.2024

- Kuvapuhelinkäyntien osuus 17,4 %
- Lääkeautomaattien määrä 12 asiakkaalla
- Säännöllisten kotihoidon asiakkaiden 80 asiakasta
- Määräaikaisen arviointijakson asiakkaiden määrä 20 asiakasta
- Tilapäisen kotihoidon asiakkaiden määrä 4
- Kotisairaanhoidon asiakkaiden määrä 35 asiakasta
- RAI-arviointien peittävyys 84%

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
- teknologian hyödyntäminen palveluiden tuottamisessa (tavoite:13% käynneistä)

Asiakaskokemus 1)

- Qpro-järjestelmä kaaviokuva väittämistä raportoitavalta ajanjaksolta ja vertailu edellisen vuoden vastaavaan ajanjaksoon
- Palautteiden määrä – *ei ole tullut*



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:



Asiakaskokemus 3)

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

Tarvittaessa on keskustelu asiakkaan / omaisten kanssa asiakaslähtöisesti eriävistä näkemyksistä yhteisen ymmärryksen löytämiseksi joko puhelimen välityksellä tai kotikäynnillä / kotihoidon toimistolla.



Asiakkaiden raportoima turvallisuustieto

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

Henkilöstön raporttoima turvallisuustieto (1)

Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitukset Haipro/Spro -järjestelmästä Määrä asiakasturvallisuus 6 työturvallisuus 8 tietoturva 0 onnistumiset 1 Käsittelyaika <u>29 vrk</u> Vakavien vaaratapahtumien % osuus kaikista vaaratapahtumailmoituksista 0	Tapahtuminen luonne <i>-läheltä piti 67%</i> <i>-tapahtui asiakkaalle 33%</i> Tapahtumatyyppi Kolme yleisintä 1.lääkehoito 2.tiedottaminen 3.väkivallan uhka	Korjaavat toimenpiteet Kehittämistoimenpiteiden 29 % osuus kaikista ilmoituksista Kehittämistoimenpiteet <i>Lääkehoidon osaaminen on varmennettu: Lääkeluvat ovat kunnossa</i> <i>Tiedottaminen Säännölliset palaverit, kirjaamisosaamisen kehittäminen</i> <i>Väkivallan uhan toimintamallin selkiyttäminen</i>
---	--	--

Henkilöstö 1)

Henkilöstömäärä <i>Henkilöstö:24 Vakinaiset:24</i> <i>Avoimet /täyttämättömät vakanssit:-</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 8 Tyyppi (yleisimmät) <i>Liukastuminen/kaatuminen Väkivallan uhka</i>
Henkilöstön turvallisuusindeksi (NSS) /tavoite <i>Minulla olisi turvallinen olo, jos olisin yksikössäni asiakkaana tai potilaana, asteikko 1-5. Turvallisuusindeksi välillä -100- 100</i>	Sairauspoissaolot 0,11 tpv/tt	Henkilöstön rokotekattavuus <i>Otetut influenssarokotteet suhteessa tavoitteeseen (100% henkilöstöstä) Ei tällä kaudella ajankohtainen</i>

Henkilöstö 2)

QWL-indeksi ja vastaus %	NPS (suositeltavuusindeksi) <i>Asteikko 1-10, suositteluindeksi välillä -100-100</i>	Työhyvinvointia ja osaamisen kehittämistä edistävät toimenpiteet: <i>Henkilöstön yhteisöllisyyden vahvistaminen Positiivisen palautteen antamisen kehittäminen Korvaavan työn mahdollistaminen Työturvallisuuden kehittäminen</i>
Onnistumiset PosiPro -ilmoitusten määrä 1	Täydennyskoulutuspäivät (pv/tt) 0,79	

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.

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.

Väkivallan uhan toimintamallin selkiyttäminen

- Toimintamalli on selkiytetty henkilöstölle ja käyty läpi yhdessä työsuojelun kanssa
- Mallissa kuvataan selkeästi:
 - Mitä väkivallan uhka tarkoittaa työympäristössä
 - Miten uhkatilanteisiin varaudutaan ja toimitaan
 - Kuka vastaa mistäkin tilanteessa
 - Miten tilanteet käsitellään ja dokumentoidaan





Kiitos!



KAINUUN
hyvinvointialue



KAINUUN
hyvinvointialue