

Palveluyksikön omavalvonnan vuosiraportti 2024

Paltamon kotihoito



KAINUUN
hyvinvointialue

Palveluyksikön omavalvonnan vuosiraportti 2024

Palveluyksikkö:
Paltamon 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.

- 7 vrk ja tarpeen mukaan heti

Lakisääteinen hoitoon/palveluun pääsy/palvelutarpeen arviointi

Kainuun hyvinvointialueella on kotihoitoon määritelly 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

- peittoprosentti 75-vuotta täyttäneistä 17.1% (koko Kainuu 19%): sotekuva.fi 2023 tiedot/ 17.6.2024
- Kuvapuhelikäyntien osuus 16.6%
- Lääkeautomaattien määrä 13 asiakkaalla
- Säännöllisten kotihoidon asiakkaiden määrä 89 asiakasta
- Määräaikaisen arviointijakson asiakkaiden määrä 29 asiakasta
- Tilapäisen kotihoidon asiakkaiden määrä 1
- Kotisairaanhoidon asiakkaiden määrä 49

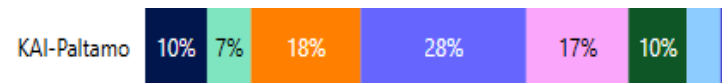
Toteutunut palveluaika tuntia/kk

Rai peittävyys 50%

ADL-H& CPS ka 2,6

Välitön työaika 1h 43%

Palveluaikaluokka, h... ● <2,5 ● 2,5-5 ● 5-10 ● 10-20 ● 20-30 ● 30-40 ● 40-60 ▶



Jatkuvuus

- hoitoaika vuosia 4.1 v Rai 2024_1 THL
- 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
- yhteistyöasiakasohjauksen kanssa
- tiedolla johtaminen

Osallisuus ja yhdenvertaisuus

Asiakkaiden ja läheisten osallisuuden tukeminen palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa

- hoidon ja palvelun suunnittelu yhdessä asiakasta osallistaen; omainen osallistuu asiakkaan niin halutessa

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

- asiakasohjaus ja muut hoitoon ja palvelun tuottamiseen osallistuvat tahot asiakaskohtaisesti tarpeen mukaan
- laatupalaverit mm. ateriapalvelun tuottajan kanssa säännöllisesti

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.

- turvapuhelinpalvelua ei saa haja-asutusalueen ulkopuolelle; auttajakäyntiä ei ole mahdollista järjestää 24/7

Asiakaskokemus 1)

- **Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset**

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

- **Palautteiden määrä kpl 0 palautetta**



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)

Paltamon kotihoidon asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä kun hoitajat käyvät ja heistä pidetään huolta



Asiakkaiden raportoima turvallisuustieto

Asiakkaiden tekemät vaaratapahtuma- ja turvallisuushavaintoilmoitukset (HaiPro)% osuus, kaikista ilmoituksista - ei asiakkaiden tekemiä ilmoituksia	Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet: - hoitajan ja asiakkaan vuorovaikutus; osaamisen kehittäminen - asiakkaan ilmaiseminen oireiden huomioiminen; tarvittavat tutkimukset ja tiedonkulku
Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan määrä:-	
Muistutukset, määrä:-	

Henkilöstön raportoima turvallisuustieto (1)

Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitukset

Haipro/Spro -järjestelmästä

Määrä

16

Käsittelyaika

70 vuorokautta

Vakavien vaaratapahtumien % osuus kaikista

vaaratapahtumailmoituksista

- vakavia vaaratapahtumia ei ole ollut

Tapahtumien luonne

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

80%

Tapahtumatyyppi

Kolme yleisintä

- 1.Lääke ja nestehoito
- 2.tiedonkulku
- 3.Muuhun hoitoon tai seurantaan liittyvä

Korjaavat toimenpiteet

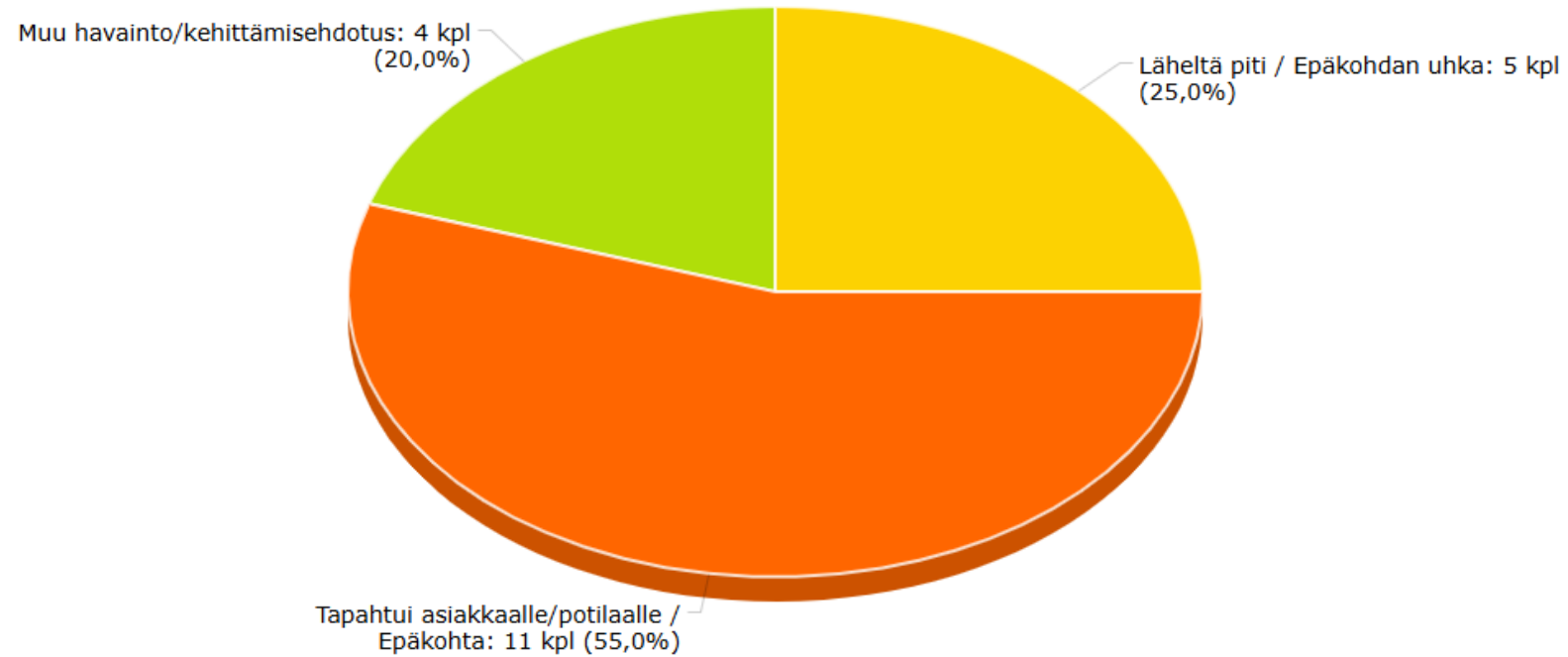
Kehittämistoimenpiteiden % osuus kaikista ilmoituksista

20 %

Kehittämistoimenpiteet

Luetaan huolellisesti mobiilista mitä asiakkaan luona tulee tehdä huolellisuus

yhteenvetoraportti



Henkilöstö 1)

Henkilöstömäärä <i>Henkilöstö: 25</i> <i>Vakinaiset: 22</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 22 potilasturvallisuus 12 työturvallisuus Tyyppi (yleisimmät) työturvallisuus <i>Putoaminen , kaatuminen</i> <i>Pisto, viilto</i> <i>Uhka tai väkivalta</i> Potilasturvallisuus <i>Lääke ja nestehoito</i> <i>Muuhun hoitoon ja seurantaan liittyvä</i>
Henkilöstön turvallisuusindeksi (NSS) /tavoite Minulla olisi turvallinen olo, jos olisin yksikössäni asiakkaana tai potilaana, asteikko 1-5. Turvallisuusindeksi välillä -100-100	Sairauspoissaolot 18,54 tpv/HTV	Henkilöstön rokotekattavuus <i>Otetut influenssarokotteet suhteessa tavoitteeseen (100% henkilöstöstä)</i> <i>Rokotuskausi 2023/2024 73%</i> <i>Rokotuskausi 2024/2025 69%</i>

Henkilöstö 2)

QWL-indeksi ja vastaus % 54,56 - Vastaus 50 %	NPS (suositeltavuusindeksi) <i>asteikko 1-10, suosittelevuusindeksi välillä –100-100</i>	Työhyvinvointia ja osaamisen kehittämistä edistävät toimenpiteet: 1. Työn tavoitteen kirkastaminen - miksi ollaan töissä? - haasteisiin ja ongelmiin tarttuminen 2. Strategia ja arvot -> kotihoidon tavoitteet ja toiminta - innostavat tavoitteet 3. Työn hallinnan tuntee paremmin oman päivän / työn hallinnantunne/ ” kiireen kesytys” _ ajattelumalli yhdessä tekeminen, kokeileva kehittäminen
Onnistumiset PosiPro -ilmoitusten määrä 1	Täydennyskoulutuspäivät (pv/tt) 0,59 /tpv/tt	

Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointi

- **Omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumisen havainnot ja kehittämistoimenpiteet:**
- omavalvontasuunnitelman päivittäminen henkilöstön kanssa
- turvapuhelinprosessin selkiyttäminen ja vastuiden tarkentaminen
- teknologian hyödyntäminen palveluiden tuottamisessa
- asiakastiedon kirjaamisen kehittäminen

Sopimusohjaus, seuranta ja valvonta

Toteutuneet valvontakäynnit: - ei ole ollut Sisäiset arvioinnit: - seuranta lääkehoitolupien osalta korjaavista toimenpidoista	Valvontaviranomaisen ohjaus ja neuvonta:	Suunnitellut/toteutuneet kehittämistoimenpiteet
---	--	---



Kiitos!



KAINUUN
hyvinvointialue



KAINUUN
hyvinvointialue