

Palveluysikön omavalvonnan vuosiraportti 2024

Ristijärven kotihoito



KAINUUN
hyvinvointialue

Palveluyksikön omavalvonnan vuosiraportti 2024

Palveluyksikkö:
Ristijärven 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 20,2 % (koko Kainuu 19%): sotekuva.fi 2023 tiedot/ 17.6.2024
- Kuvapuhelikäyntien osuus 17.3%
- Lääkeautomaattien määrä 5 asiakkaalla
- Säännöllisten kotihoidon asiakkaiden määrä 49 asiakasta
- Määräaikaisen arviointijakson asiakkaiden määrä 17 asiakasta
- Tilapäisen kotihoidon asiakkaiden määrä 2
- Kotisairaanhoidon asiakkaiden määrä 27

Toteutunut palveluaika 1232 tuntia/kk

Rai peittävyys 73%

ADL-H& CPS ka 2,2

Välitön työaika 1h 46%

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



Jatkuvuus

- hoitoaika vuosia 5,4v 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)

Asiakkaat antaneet positiivista palautetta

Asiakkaat ovat kiitollisia siitä kun hoitajat käy

Asiakkaiden mielestä hoitajien ammattitaito on hyvä



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

17

Käsittelyaika

Keskimäärin 79 pv

Vakavien vaaratapahtumien % osuus kaikista

vaaratapahtumailmoituksista

- vakavia vaaratapahtumia ei ole ollut

Tapahtumien luonne

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

63%

Tapahtumatyyppi

Kolme yleisintä

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

Korjaavat toimenpiteet

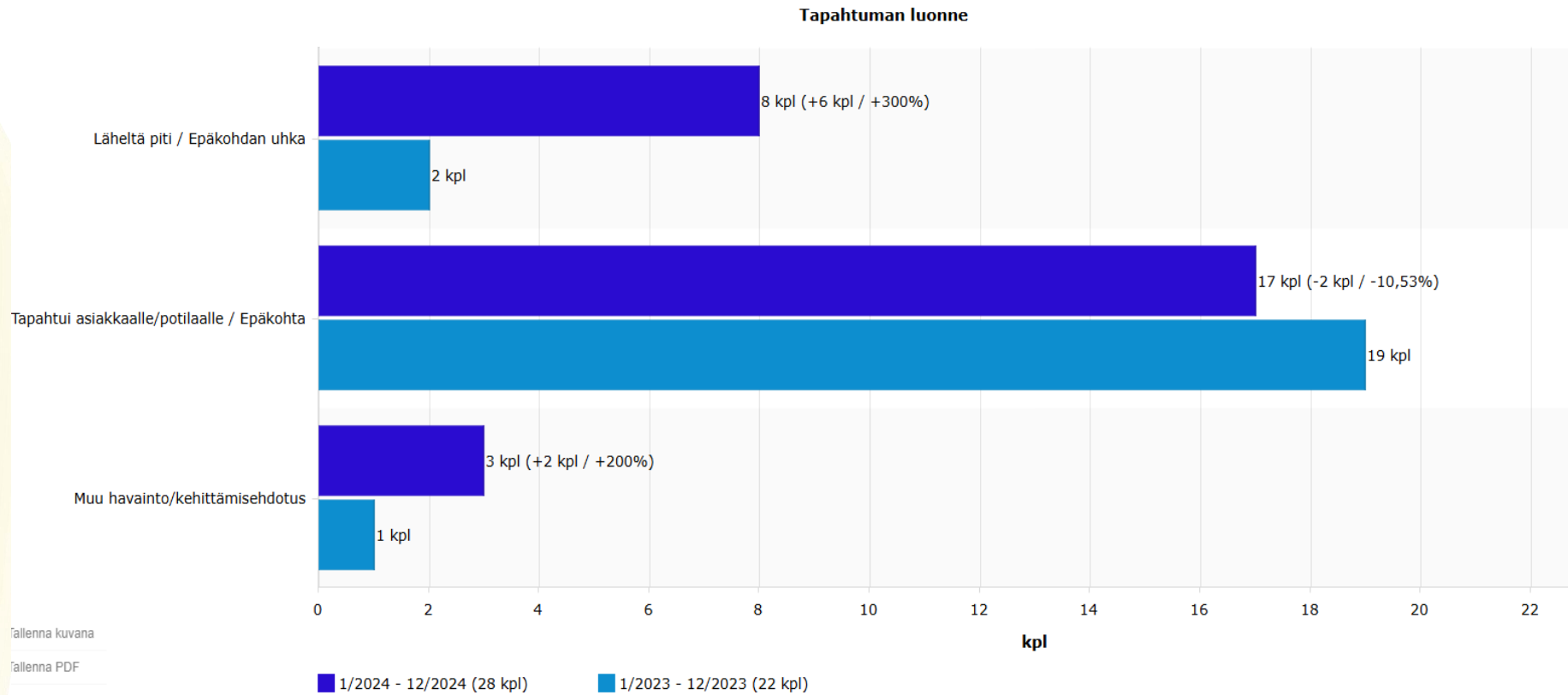
Kehittämistoimenpiteiden % osuus kaikista ilmoituksista

4 %

Kehittämistoimenpiteet

Mobiilista asiakastyön huolellinen lukeminen

vertailuraportti



[Tallenna kuvana](#)

[Tallenna PDF](#)

[Tulosta](#)

[Sulje Ikkuna](#)

KAINUUN
hyvinvointialue

Henkilöstö 1)

Henkilöstömäärä <i>Henkilöstö:11</i> <i>Vakinaiset:11</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 28 potilasturvallisuus 8 työturvallisuus Tyyppi (yleisimmät) työturvallisuus <i>Putoaminen , kaatuminen</i> <i>Pisto, viilto</i> <i>Uhka, väkivalta</i> Potilasturvallisuus <i>Lääke ja nestehoito</i>
Henkilöstön turvallisuusindeksi (NSS) /tavoite Minulla olisi turvallinen olo, jos olisin yksikössäni asiakkaana tai potilaana, asteikko 1-5. Turvallisuusindeksi välillä -100-100	Sairauspoissaolot 8.92 tpv/HTV	Henkilöstön rokotekattavuus <i>Otetut influenssarokotteet suhteessa tavoitteeseen (100% henkilöstöstä)</i> <i>Rokotuskausi 2023/2024 25%</i> <i>Rokotuskausi 2024/2025 58%</i>

Henkilöstö 2)

QWL-indeksi ja vastaus % - Vastauksia alle viisi, QWL indeksiä ei saatu alhaisen vastausprosentin johdosta	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) 1,25 /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
- asiakkaan osallisuuden ja voimavarojen vahvistaminen



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