

Palveluyksikön omavalvonnan vuosiraportti 2024

Sotkamon kotihoito



KAINUUN
hyvinvointialue

Palveluyksikön omavalvonnan vuosiraportti 2024

Palveluyksikkö:
Sotkamon 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

7 vrk ja tarpeen mukaan heti

Lakisääteinen hoitoon/palveluun pääsy/palvelutarpeen arviointi

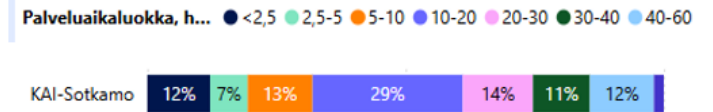
- asiakkaat ohjautuvat kotihoodon asiakkaaksi asiakasohjauksen kautta.
- asiakasohjaat tekevät palvelutarpeen arvioinnin

Toiminnan keskeiset tunnusluvut/suoritteet

Asiakasmäärä säännölliset asiakkaat
165

Toteutunut palveluaika 3151 tuntia/kk

Säännöllisen kh:n asiakkaiden osuus palveluaikaluokittain, %



Säännöllisen kotihoidon asiakkaan säännöllisen ja tilapäisen kotihoidon yhteenlaskettu palveluaika luokittain. Kaikkien hoitajien tilastoima palveluaika, sisältäen myös vuokratyöntekijät ja ostopalvelut.

- peittoprosentti 75-vuotta täyttäneistä 22,7% (koko Kainuu 19%): sotekuva.fi 2023 tiedot/ 17.6.2024

Jatkuvuus

- hoitoaika vuosia 3,8 Rai 2024_1 THL

Korjaavat toimenpiteet

- määräaikaisen arviointijakson aikana asiakkaan toimintakyvyn tukeminen ja voimavarojen hyödyntäminen
- osaamisen kehittäminen
- yhteistyöasiakasohjauksen kanssa
- tiedolla johtaminen
- henkilöstön saatavuus; yhteistyö rekrytointiyksikön kanssa
- KV-rekrytointi

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- toimintakykyarvioin 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
- Turvapuhelinprosessin selkiyttäminen ja vastuiden tarkentaminen, yhteistyö turvapuhelinkeskukseen 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

Asiakaskokemus 1)

- **Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset**

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

- **Palautteiden määrä kpl ____0__**



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 ovat kiitollisia kun hoitajat käyvät heidän luona ja pidetään huolta

Asiakas ei koe yksinäiseksi itseään, kun hoitajat käyvät

Osa asiakkaista ei ole halukkaita ottamaan kuvapuhelinta, vaan haluaisivat mieluummin hoitajan fyysisen käynnin



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 2	

Henkilöstön raportoima turvallisuustieto (1)

Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitukset

Haipro/Spro -järjestelmästä

Määrä

91

Käsittelyaika

36 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.

8,8% läheltä piti ilmoituksia
51,6 % tapahtui asiakkaalle

Tapahtumatyyppi

Kolme yleisintä

1. lääkehoito
2. tiedonkulku
3. tapaturma, onnettomuus

Korjaavat toimenpiteet

Kehittämistoimenpiteiden % osuus kaikista ilmoituksista

Yhteensä 91

5 kpl:tta

5,5%

Kehittämistoimenpiteet

Perehdyttämisen kehittäminen Osaamisen varmentaminen ja dokumentointi

- kehittämistoimenpiteet mietitään yhdessä henkilöstön kanssa

Henkilöstö 1)

Henkilöstömäärä <i>Henkilöstö: 54</i> <i>Vakinaiset: 49</i> <i>Avoimet /täyttämättömät vakanssit: 0</i>	Henkilöstömitoitus/ henkilöstön riittävyys Lakisääteisen mitoituksen toteutuminen	Työturvallisuus ilmoituksia Haipro-järjestelmän kautta Ilmoitusten määrä ja luonne 25 Tyyppi (yleisimmät) - Putoaminen, kaatuminen, kompastuminen - Äkillinen fyysinen tai psyykkinen kuormittuminen
Henkilöstön turvallisuusindeksi (NSS) /tavoite Minulla olisi turvallinen olo, jos olisin yksikössäni asiakkaana tai potilaana, asteikko 1-5. Turvallisuusindeksi välillä -100-100	Sairauspoissaolot 18,61 tpv/tt	Henkilöstön rokotekattavuus <i>Otetut influenssarokotteet suhteessa tavoitteeseen (100% henkilöstöstä)</i> 60%

Henkilöstö 2)

QWL-indeksi ja vastaus % 2023, 62,48 Vastaus 24,5% 12 kappaletta	NPS (suositeltavuusindeksi) <i>asteikko 1-10, suosittelevuusindeksi välillä –100-100</i>	Työhyvinvointia ja osaamisen kehittämistä edistävät toimenpiteet:
Onnistumiset PosiPro -ilmoitusten määrä 5	Täydennyskoulutuspäivät (pv/tt) 1,57 /tpv/tt	

Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointi

- **Omavalvontasuunnitelmassa kuvatus toiminnan toteutumisen havainnot ja kehittämistoimenpiteet:**
 - Turvapuhelinprosessin selkiyttäminen ja vastuiden tarkentaminen
 - Sairauspoissaolojen hallinta
 - Korvaavan työn toimintamallien kehittäminen
 - Palvelutuntien tarkastelu ja henkilöstön riittävyyden seuranta; kotihoidon resursontityökalun hyödyntäminen ja yhteistyö alueella toiminnan ohjausyksikön kanssa
 - Sisäistä keikkailua on hyödynnetty
 - Osaamisen kehittäminen ja varmentaminen asiakastarpeen mukaan

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