

Suomussalmen kotihoidon omavalvonnan vuosiraportti 2024

Raportoitava ajanjakso

1.1.-31.12.2024



KAINUUN
hyvinvointialue

Palveluyksikön omavalvonnan vuosiraportti 2024

Palveluyksikkö: Suomussalmen 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) 17.1 %*
- *Kuvapuhelinkäyntien osuus 3.9%*
- *Lääkeautomaattien määrä 21*
- *Säännöllisten kotihoidon asiakkaiden määrä 229*
- *-Määräaikaisen arviointijakson asiakkaiden määrä 55*
- *-Tilapäisen kotihoidon asiakkaiden määrä 4*
- *-Kotisairaanhoidon asiakkaiden määrä 153*
- *-RAI-arviointien peittävyys 66%*

Jatkuvuus

Tavoitteena on, että asiakas pärjää kotonaan mahdollisimman pitkään mahdollisimman omatoimisesti pienin palveluin.

Korjaavat toimenpiteet

Palvelualueen tavoitteet:

- Palvelurakenteen keventäminen
- Digitaalisten palveluiden hyödyntäminen palvelutuotannossa
- Suunnitelma ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemiseksi

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.
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.

Asiakaskokemus 1)

- **Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset**

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

- **Palautteiden määrä 1 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:

Henkilöstölle tiedotettu kotihoidon autojen pysäköintipaikat

Kehitettävää: Hoitajien liikennekäyttäminen



Asiakkaiden raportoima turvallisuustieto

Asiakkaiden tekemät vaaratapahtuma- ja turvallisuushavaintoilmoitukset (HaiPro)% osuus, kaikista ilmoituksista 0%	Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet: -Turvapuhelinprosessin tarkastelu ja kehittäminen - Asiakaskirjaamisen kehittäminen
Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan, määrä 0	
Kantelut ja muistutukset, määrä 3 muistutusta ja 2 kantelua	

Henkilöstön raportoima turvallisuustieto (1)

Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitukset

Määrä
20

Käsittelyaika
192

Vakavien vaaratapahtumien % osuus kaikista vaaratapahtumailmoituksista
5 %

Tapahtumien luonne

"Tapahtui asiakkaalle/potilaalle" epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitusten %-osuus kaikista asiakkaisiin/potilaisiin kohdistuneista ilmoituksista. 70%

Tapahtumatyyppi

Kolme yleisintä

1. Lääke- ja nestehoitoon liittyvää 40 %
2. Tapaturma ja onnettomuus 30 %
3. Hoidon palveluihin/järjestelyihin ja saatavuuteen liittyvä 5 %

Korjaavat toimenpiteet

Kehittämistoimenpiteiden % osuus kaikista ilmoituksista
0%

Kehittämistoimenpiteet

Lääkehoidonprosessit ja kirjaaminen/ kirjaamiskysely, kirjaamisen kehittämisen- suunnitelman tekeminen tiimipalaverissa 27.5 klo 14

2. Tapaturmiin ja onnettomuuksiin liittyvää riskienarviointia tehty yhdessä henkilöstön kanssa

3 Tike ja tupu yhteistyöhön liittyvät häiriöt, epäkohtia viety tiedoksi ylemmälle johdolle ja yhteistyöpalaveria pidetty ja pidetään jatkossakin

Henkilöstö 1)

Henkilöstömäärä <i>Henkilöstö:</i> <i>Vakinaiset: 40</i> <i>Avoimet /täyttämättömät vakanssit: -</i>	Henkilöstömitoitus/ henkilöstön riittävyys Kotihoidossa ei ole lakisääteistä mitoitusta. Henkilöstön määrää tarkastellaan asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti.	Työturvallisuus ilmoituksia Haipro-järjestelmän kautta Ilmoitusten määrä ja luonne 7 työtapaturmaa ja 1 kehittämis ehdotus Tyyppi (yleisimmät) Putoaminen, kaatuminen, kompastuminen ja liukastuminen Äkillinen fyysinen ja psyykkinen kuormitus
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 (suoritetiedot Y-asema) 30.93	Henkilöstön rokotekattavuus <i>Otetut influenssarokotteet suhteessa tavoitteeseen (100% henkilöstöstä)</i> <i>(Kaiman sivuilta)</i> 11%

Henkilöstö 2)

QWL-indeksi ja vastaus % Indeksi 44,53 Vastaus 25%	NPS (suositeltavuusindeksi) <i>asteikko 1-10, suosittelemisindeksi välillä –100-100</i> 6.67	Työhyvinvointia ja osaamisen kehittämistä edistävät toimenpiteet: Tiedonkulkua edistävänä toimenpiteensä suunniteltu; Säännölliset työyksikköpalaverit, joista tehdään muistio. Myös työntekijät voivat ehdottaa käsiteltäviä aiheita. Muistio toimitetaan sekä sähköpostiin että tulostetaan taukotilan kansioon. Johtaminen ja esihenkilötyö- työntekijöiden kuulluksi ja nähdyksi tulemisen toimintaa edistävänä toimenpiteenä on suunniteltu; Esihenkilötyötä tarkastellaan ja kevennetään tehtävistä, jotka joku toinen ammattiryhmä voi tehdä. Esihenkilöitä tuetaan lisäkouluttautumaan
Onnistumiset PosiPro -ilmoitusten määrä 1 kpl	Täydennyskoulutuspäivät (pv/tt) 2.66	

Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointi

- **Omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumisen havainnot ja kehittämistoimenpiteet:**
- *Omavalvonta on päivittämistä vaille. Omavalvonnan versiointi on kesken ja henkilöstöä on osallistettu omavalvonnan suunniteluun palaverissa 3 krt. Palaverissa on käyty läpi keskeisiä omavalvonnan teemoja.*
- *Keskeiset kehitettävät asiat ovat, riskien hallinta, muuttuvassa maailman tilanteessa. Tärkeää on tunnistaa kotihoidon riskit, kuten yksin työskentely ja muuttuva työympäristö. Ammatillinen ohjautuvuus ja osaaminen, suhteessa saatavaan tietoon nousee merkitykselliseen asemaan ja asiakastietoisuuteen sairauksien hoidossa (internet, tietoturva ja luotettavat lähteet) Tiedonkulku ja moniammatillinen yhteistyö korostuu, jonka yhteisenä tavoitteena on turvata tiedonkulkua, rikkoa raja-aitoja sekä ennakkoasenteita toisen tekemää työtä kohtaan (tike, tupu, kotisairaala, vos,)*



KAINUUN
hyvinvointialue

Sopimusohjaus, seuranta ja valvonta

Toteutuneet valvontakäynnit:	Valvontaviranomaisen ohjaus ja neuvonta:	Suunnitellut/toteutuneet kehittämistoimenpiteet
Asiakastilanne, kantelu turvalaitteiden käyttöön liittyen Asiakastilanne, kirjaaminen jäänyt tekemättä, hoivaan liittyvä käynti jäänyt tekemättä	Avi, Lausunto ja selvityspyyntö Selvitys pyyntö avilta, kirjaamisista ko. ajalta	Vastuu-alueet käyty läpi ja turvapuhelinosaamista vahvistettu kouluttamalla henkilöstöä
Sisäiset arvioinnit: -		Kirjaamiskäytänteitä on kehitetty, verkkokurssit, saga- kirjaaminen



Kiitos!



KAINUUN
hyvinvointialue



KAINUUN
hyvinvointialue