

Toiminnanohjausyksikön omavalvonn vuosiraportti 2024

Raportoitava ajanjakso

1.1.-31.12.2024



KAINUUN
hyvinvointialue

Palveluyksikön omavalvonnan vuosiraportti 2024

Palveluyksikkö:
Toiminnanohjausyksikkö
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

Työssäkäyntiyksiköiden mukaisesti. Yksikössä ei ole omia asiakkaita, joten suoria tunnuslukuja ei saada.

Jatkuvuus

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

Korjaavat toimenpiteet

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 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:



Asiakkaiden raportoima turvallisuustieto

Asiakkaiden tekemät vaaratapahtuma- ja turvallisuushavaintoilmoitukset (HaiPro)% osuus, kaikista ilmoituksista 0% määrä	Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet:
Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan, määrä 0	
Kantelut ja muistutukset, määrä 0	

Henkilöstön raportoima turvallisuustieto (1)

Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitukset

Määrä 6

Käsittelyaika
27 vrk

Vakavien vaaratapahtumien % osuus kaikista vaaratapahtumailmoituksista
0%

Tapahtumien luonne

"Tapahtui asiakkaalle/potilaalle" epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitusten %-osuus kaikista asiakkaisiin/potilaisiin kohdistuneista ilmoituksista.
100%

Tapahtumatyyppi

Kolme yleisintä

1. Tiedonkulkuun ja tiedonhallintaan liittyvä
50%
2. Eettiseen osaamiseen ja toimintaan liittyvä
33,3 %
3. Lääke- ja nestehoitoon liittyvä 33,3%

Korjaavat toimenpiteet

Kehittämistoimenpiteiden % osuus kaikista ilmoituksista
0%

Kehittämistoimenpiteet

Informoitu ja keskusteltu asiasta.

Henkilöstö 1)

Henkilöstömäärä Henkilöstö: Vakinaiset: 36 lähihoitajaa 3 sairaanhoitajaa Avoimet /täyttämättömät vakanssit: ei ole ollut	Henkilöstömitoitus/ henkilöstön riittävyys Kotihoidossa ei ole lakisääteistä mitoitusta. Henkilöstön määrää tarkastellaan asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti.	Työturvallisuus ilmoituksia Haipro-järjestelmän kautta Ilmoitusten määrä ja luonne 7 Työtapaturma 57,1% Muu turvallisuuhavainto/kehittämisehdotus 42,9% Tyyppi (yleisimmät) Pisto, viilto, hankautuma, leikkautuminen 28,6% Putoaminen, kaatuminen, kompastuminen, liukastuminen 28,6% Pitkäaikainen fyysinen tai psyykkinen kuormittuminen 14,3%
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) 31	Henkilöstön rokotekattavuus <i>Otetut influenssarokotteet suhteessa tavoitteeseen (100% henkilöstöstä)</i> 14%

Henkilöstö 2)

QWL-indeksi ja vastaus % Indeksi 64,3 Vastaus% 33,3%	NPS (suositeltavuusindeksi) <i>asteikko 1-10, suosittelemiseksi välillä –100-100</i>	Työhyvinvointia ja osaamisen kehittämistä edistävät toimenpiteet: Perehdyttämissuunnitelma tehty. Esihenkilökompassi toiminut hyvänä työvälineenä sairauspoissaoloihin reagoimisen suhteen. Tiedottaminen yksikön sisällä on kehittynyt, monipuolistunut.
Onnistumiset PosiPro -ilmoitusten määrä 0	Täydennyskoulutuspäivät (pv/tt) <i>(suoritetiedot Y-asema)</i> 0,94	

Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointi

- **Omavalvontasuunnitelmassa kuvatus toiminnan toteutumisen havainnot ja kehittämistoimenpiteet:**

Työntekijöiden pääseminen osaksi työssäkäyntiyksiköiden tiimejä.

Kehittämistoimenpiteenä työntekijöiden tukeminen osaksi tiimejä pääsemiselle siten, että he ovat yhteisissä tiimitiloissa, mikä mahdollistaa tiimiytymistä konkreettisesti.

Sopimusohjaus, seuranta ja valvonta

Toteutuneet valvontakäynnit:	Valvontaviranomaisen ohjaus ja neuvonta:	Suunnitellut/toteutuneet kehittämistoimenpiteet
-	-	- Asiakaskirjaamisen kehittäminen
Sisäiset arvioinnit:		
-		



Kiitos!



KAINUUN
hyvinvointialue



KAINUUN
hyvinvointialue