

Kajaani keskustan omavalvonnan osavuosisiraportti 6 kk jakso

Raportoitava ajanjakso
1.1.- 30.6.2025



KAINUUN
hyvinvointialue

Omavalvonnan osavuosisiraportti 6 kk jakso

Palveluyksikkö:
Kajaani keskustan kotihoito
Raportoitava ajanjakso:
1.1.2025 - 30.6.2025

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 indeksin, eli QWL-indeksin.



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 määritelty 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

Keskeiset tunnusluvut

Asiakasmäärä: *(sotekuva.fi)* säännöllisen kotihoidon 75 vuotta täyttäneet asiakkaat, % vastaavan ikäisestä väestöstä 17,4% Kajaani (vuosi 2023)

Kuvapuhelinkäyntien osuus 8,9%

Lääkeautomaattien määrä 17

Säännöllisiä kotihoidon asiakkaita 119

Määräaikaisen arviointijakson asiakkaiden määrä 20

Tilapäisen kotihoidon asiakkaiden määrä 86

Kotisairaanhoidon asiakkaiden määrä 86

RAI- arviointien peittävyys 98% (27.8.2025)

Jatkuvuus

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

Korjaavat toimenpiteet

Teknologian lisääminen: (tavoite:13% käynneistä) ja lääkeautomaatit.

Kuntouttava työote.

KV-rekrytointi.

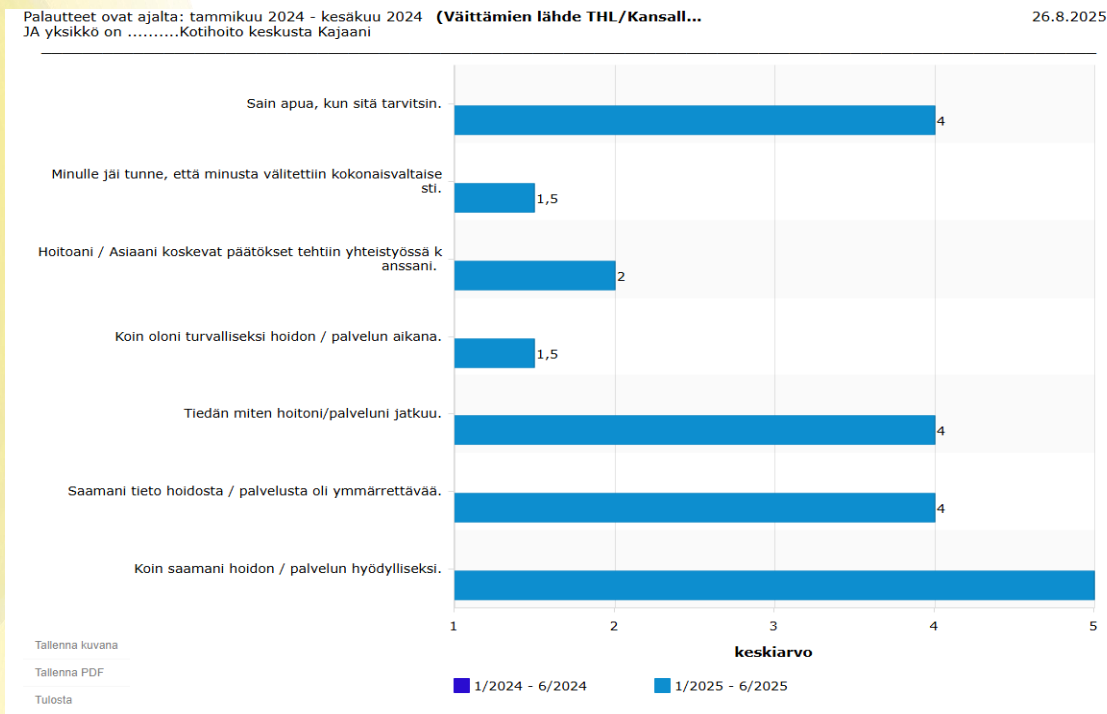
Moniammatillinen yhteistyö, RAI-riskityökalukokoukset.

RAI-arviointien tekemisestä vastaavat asiakkaan omahoitajat -> RAI-lista tulostetaan 1x/vko tiimitilaan, josta hoitajat seuraavat RAI-arviointien tilannetta. RAI-arviointien tekemiseen asiakkaan luona varataan työaika. Kaikki hoitajat voivat tehdä kannettavalla tietokoneella RAI-arvioinnit asiakkaan luona. Tarvittaessa sairaanhoitajan on mahdollista perehdyttää hoitajia RAI-arviointien tekemiseen.

Tiedolla johtaminen.

Asiakaskokemus 1)

- Qpro-järjestelmä kaaviokuva väittämistä raportoitavalta ajanjaksolta ja vertailu edellisen vuoden vastaavaan ajanjaksoon
- Palautteiden määrä 2 kpl



Asiakaskokemus 2)

Asiakkaiden suositteluhalukkuus, NPS

Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?

asteikko 1-10, suositteluindeksi välillä -100-100

NPS = 63 (THL:n asiakastyytyväisyyskysely Kerro palvelustasi 2024).

Positiiviset havainnot:



Asiakas on saanut avun.

Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet:

Asiakaspalautteet käsitellään yksikön tiimikokouksissa henkilökunnan kanssa. Muistutetaan asiakkaiden kohtelemisesta kunnioittavasti, ystävällisesti ja ammattitaitoisesti.

Kehitettävää:



Asiakkaiden kohtelemisen asiallisesti ja kunnioittavasti.

Asiakaskokemus 3)

Palautetta on saatu asiakkailta ja omaisilta puhelimitse. Pääsääntöisesti palautteet ovat olleet positiivisia, tyytyväisyys kotihoidon palveluiden laatuun.



Asiakkaiden raportoima turvallisuustieto

Asiakkaiden tekemät vaaratapahtumailmoitukset (HaiPro) % osuus, kaikista ilmoituksista 0%	Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet: palautteita ei ole tullut.
Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan, määrä Ei ole ollut.	
Kantelut ja muistutukset, määrä Ei ole ollut.	

Henkilöstön raporttoima turvallisuustieto (1)

Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitukset Haipro/Spro -järjestelmästä Määrä 16 Käsittelyaika <i>keskim. 53pv,</i> <i>keskim. reagointiaika 25 pv</i> Vakavien vaaratapahtumien % osuus kaikista vaaratapahtumailmoituksista 0%	Tapahtuminen luonne Läheltä piti/Epäkohdan uhka 43,8% Tapahtui asiakkaalle/potilaalle/epäkohta 37,5% Muu havainto/kehittämisehdotus 18,8% Tapahtumatyyppi Kolme yleisintä 1. Lääke- ja nestehoitoon liittyvä 2. Tiedonkulkuun ja tiedonhallintaan liittyvä 3. Hoidon/palvelun järjestelyihin tai saatavuuteen liittyvä	Korjaavat toimenpiteet Kehittämistoimenpiteiden % osuus kaikista ilmoituksista 0% Kehittämistoimenpiteet 16.10.2024 alkaen uusi toimintamalli, jonka tavoitteena on: asiakkaan kotoa löytyvät ajantasaiset lääkelistat, joilla voidaan varmistaa, että asiakas saa lääkkeensä. Lääkeluvat ovat voimassa. Kirjaamisosaamisen kehittäminen.
---	---	---

Henkilöstö 1)

Henkilöstömäärä <i>Henkilöstö: 41 Vakinaiset: 36</i> <i>Avoimet /täyttämättömät vakanssit: 0</i>	Henkilöstömitoitus/ henkilöstön riittävyys <i>Kotihoidossa ei ole lakisääteistä mitoitusta. Henkilöstön määrää tarkastellaan asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti.</i>	Työturvallisuus ilmoituksia Haipro-järjestelmän kautta Ilmoitusten määrä ja luonne 9 Tyyppi (yleisimmät) <i>Putoaminen, kaatuminen, kompastuminen, liukastuminen Pitkäaikainen fyysinen tai psyykkinen kuormittuminen</i>
Henkilöstön turvallisuusindeksi (NSS) /tavoite <i>Minulla olisi turvallinen olo, jos olis in yksikössäni asiakkaana tai potilaana, asteikko 1-5. Turvallisuusindeksi välillä -100- 100</i> <i>Vastauksia alle 5, raporttia ei näytetä.</i>	Sairauspoissaolot <i>0,18 tpv/HTV</i>	Henkilöstön rokotekattavuus <i>Otetut influenssarokotteet suhteessa tavoitteeseen (100% henkilöstöstä) 43%</i>

Henkilöstö 2)

QWL-indeksi ja vastaus % 58,3% Vastaajien määrä 15 (35%) Luvut: FE 78,3% YI 75,7% PL 65,4	NPS (suositeltavuusindeksi) <i>Asteikko 1-10, suosittelemisindeksi välillä -100-100</i> 7:57	Työhyvinvointia ja osaamisen kehittämistä edistävät toimenpiteet: Säännölliset lähiesihenkilön vetämät tiimikokoukset. Säännölliset sairaanhoitajien vetämät hoitorinkikokoukset lähi-, kodinhoitajien ja kotiavustajien kanssa. Pienet hoitoringit, joissa nimetyt lähi- ja sairaanhoitajat. Sairaanhoitajat päivittävät ajanvarauskirjat säännöllisesti -> ei päällekkäisiä asiakaskäyntejä. Asiakkaan kotona on ajantasainen lääkelista. Sairaanhoitaja tarkistaa omien asiakkaiden lääkelistat ja päivittää ne lääkemuutosten tullessa. Asiakkaiden kotona lääkkeet säilytetään yhdessä paikassa, jossa merkinä aurinko. Teknologian aktiivinen hyödyntäminen, jolloin asiakkaan fyysinen käynti voi toteutua ruuhka-ajan ulkopuolella. Tiimitilaan on laitettu vihko, johon työntekijä voi anonymisti kirjoittaa asioita, joihin haluaisi parannusta ja oman parannusehdotuksen. Vihkosta nostetaan asiat yksikön tiimikokoukseen ja käsitellään yhteisesti. Korvaavan ja kevennetyn työn mahdollisuus.
Onnistumiset PosiPro -ilmoitusten määrä 0	Täydennyskoulutuspäivät (pv/tt) 0,45	

Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointi

- **Omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumisen havainnot ja toteutetut kehittämistoimenpiteet:**
- Omavalvontasuunnitelman päivittäminen henkilöstön kanssa
- Henkilöstön osaamisen varmistaminen mukaan lukien teknologia
- Sairauspoissaolojen hallinta -> kevennetty ja korvaava työ
- NHG- resursointityökalun tulosten hyödyntäminen tiedolla johtamisessa
- Monialainen yhteistyö asiakkaan palvelun järjestämisessä (asiakasohjaus, fysioterapeutti, sairaala ja terveystieteiden keskus sekä hoitokodit, yksityiset palveluntuottajat, TIKE-keskus) -> jatkuva seuranta ja parantaminen
- Kotihoidon asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu asiakkaan tarpeen mukaan kuvapuhelinpalvelusta, kotihoidon käynneistä sekä näiden yhdistämisestä -> jatkuva tarkastelu ja kuvapuhelinpalvelun lisääminen.
- Asiakkaiden ja omaisten havaitsemat epäkohdat ja niiden ilmoitus: Käytössä on myös sähköinen palautteenantomahdollisuus (QPro) -> kannustetaan asiakkaita ja omaisia käyttämään.





Kiitos!



KAINUUN
hyvinvointialue



KAINUUN
hyvinvointialue