

Kuhmon kotihoito omavalvonnan osavuosisiraportti 9 kk jakso

Raportoitava ajanjakso
1.1.- 30.9.2025



KAINUUN
hyvinvointialue

Omavalvonnan osavuosisiraportti

9 kk jakso

Palveluyksikkö:
Kuhmon kotihoito
Raportoitava ajanjakso:
1.1.2025 - 30.9.2025

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 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

Keskeiset tunnusluvut

Asiakasmäärä 450

Kuvapuhelinkäyntien osuus 9,8%

Lääkeautomaattien määrä 60

Säännöllisiä kotihoidon asiakkaita 260

Määräaikaisen arviointijakson asiakkaiden määrä 73

Tilapäisen kotihoidon asiakkaiden määrä 7

Tilapäisen kotisairaanhoidon asiakkaiden määrä 110

RAI- arviontien peittävyys 70%

Jatkuvuus

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

Korjaavat toimenpiteet

- Teknologian lisääminen
- Määräaikaisen arviointijakson asiakkaiden tarkastelu (moniammatillinen yhteistyö, kuntouttava työote)
- RAI- arviontien tekeminen oikea aikaisesti

Asiakaskokemus 1)

- Qpro-järjestelmä kaaviokuva väittämistä raportoitavalta ajanjaksolta ja vertailu edellisen vuoden vastaavaan ajanjaksoon
- Palautteiden määrä kpl 0



Asiakaskokemus 2)

Asiakkaiden suositteluhalukkuus, NPS

Kuhmon kotihoito sijoittui oman alueen parhaat asiakasarviot saaneiden yksiköiden joukkoon THL:n asiakastyytyväisyyskyselyssä/ Kerro palvelustasi 2024

Positiiviset havainnot:



- Asiakas saa tarpeeksi apua ja palvelua.
- Asiakkaalla on turvallinen olo.
- Asiakkaan toiveet otetaan huomioon hoivassa ja palvelussa.

Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet:

- Hoidon tarpeen arviointi osaamisen kehittäminen

Kehitettävää:



- Yhteistyön kehittäminen koko hoitoketjussa

Asiakaskokemus 3)

Palautetta on saatu asiakkailta tai omaisilta puhelimitse sekä annettu suoraan hoitajille asiakaskäynnin aikana. Yleisesti ollaan tyytyväisiä kotihoidon käynteihin ja apuun.



Asiakkaiden raporttoima turvallisuustieto

Asiakkaiden tekemät vaaratapahtumailmoitukset (HaiPro) % osuus, kaikista ilmoituksista 0	Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet: - yhteistyön kehittäminen hoitoketjussa - ISBAR menetelmän kertaus - NEWS pisteet; osaamisen kehittäminen - hoidon tarpeen arviointi osaamisen kehittäminen
Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan, määrä 1	
Kantelut ja muistutukset, määrä 1	

Henkilöstön raporttoima turvallisuustieto (1)

Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitukset Haipro/Spro -järjestelmästä Määrä asiakasturvallisuus 48 kpl työturvallisuus 14 kpl tietoturva 1 kpl onnistumiset 5 kpl Reagointiaika 33 päivää Vakavien vaaratapahtumien % osuus kaikista vaaratapahtumailmoituksista 0%	Tapahtuminen luonne - läheltä piti 25% - tapahtui asiakkaalle 66% - muu havainto 9% Tapahtumatyyppi Kolme yleisintä 1. Lääke- ja nestehoitoon, varjo- tai merkkiaineeseen liittyvä 2. Hoidon/ palvelun järjestelyihin tai saatavuuteen liittyvä 3. Tapaturma, onnettomuus	Korjaavat toimenpiteet Kehittämistoimenpiteiden % osuus kaikista ilmoituksista 7% Kehittämistoimenpiteet - Turvataan hoidon jatkuvuus kaikissa tilanteissa - Kirjaamisen kehittäminen
--	---	---

Henkilöstö 1)

Henkilöstömäärä Henkilöstö: 61 Vakinaiset: 47 Avoimet /täyttämättömät vakanssit: 0	Henkilöstömitoitus/ henkilöstön riittävyys Kotihoidossa ei ole lakisääteistä mitoitusta. Henkilöstön määrää tarkastellaan asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti.	Työturvallisuus ilmoituksia Haipro-järjestelmän kautta Ilmoitusten määrä ja luonne 21 työturvallisuus Tyyppi (yleisimmät) Putoaminen, kaatuminen Äkillinen fyysinen tai psyykkinen kuormittuminen
Henkilöstön turvallisuusindeksi (NSS) /tavoite Minulla olisi turvallinen olo, jos olisin yksikössäni asiakkaana tai potilaana, asteikko 1-5. 3.76	Sairauspoissaolot 0,06 tpv/HTV	Henkilöstön rokotekattavuus 26%

Henkilöstö 2)

QWL-indeksi ja vastaus % 59.2 Vastausprosentti 71.15	NPS (suositeltavuusindeksi) <i>Asteikko 1-10, suositteluindeksi välillä -100-100</i> 8.55	Työhyvinvointia ja osaamisen kehittämistä edistävät toimenpiteet: Työpaikan ongelmiin puututaan nopeasti ja tehokkaasti - Avoin keskustelu, otetaan epäkohdat heti puheeksi - Epäkohtia voi korjata itse, tarvittaessa pyydetään apua - Säännölliset palaverit, myös sairaanhoitajat omille tiimeilleen - Kaikkia osallistetaan tasapuolisesti mukaan
Onnistumiset PosiPro -ilmoitusten määrä: 6	Täydennyskoulutuspäivät (pv/tt) 1,96 pv/tt	Työprosessimme ovat toimivia ja tehokkaita - Palveluaikojen tarkastelu kuukausittain, onko ns. turhia käyntejä? - Kriittinen ajattelu asiakaskäyntien suhteen, teknologian hyödyntäminen (asiakasohjaus avainasemassa!) Työpaikan ilmapiiri on innostava - Uusiin asioihin tartutaan innokkaasti - Palautteen antaminen puolin ja tosin, muistetaan antaa kiitosta! - Oma asenne - Kuuntelemisen taito

Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointi

Omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumisen havainnot ja toteutetut kehittämistoimenpiteet:

Omavalvonnan toteuttamisen kehittäminen henkilöstön kanssa

- Henkilöstö on osallistunut omavalvonnan suunnitteluun ja arviointiin.
- Yhteisiä keskusteluja ja työpajoja on järjestetty, joissa on tunnistettu kehityskohteita ja sovittu käytännön toimenpiteistä mm. asiakkaan suunniteltuja ja toteutuneita palveluaikoja on tarkasteltu

Turvapuhelinprosessin selkiyttäminen ja vastuiden tarkentaminen

- Turvapuhelimen käyttöohjeita on päivitetty.
- Vastuut eri tilanteissa (esim. hälytyksen vastaanotto, reagointi) on määritelty selkeästi.
- Häiriötilanteisiin on laadittu toimintamalli ja koulutuksia on toteutettu.

Teknologian hyödyntäminen palveluiden tuottamisessa

Teknologiaa hyödynnetään palveluiden tuottamisessa, asiakastiedon hallinnassa ja palveluiden seurannassa.





Kiitos!



KAINUUN
hyvinvointialue



KAINUUN
hyvinvointialue