

Palveluyksikön omavalvonnan vuosiraportti 2024

Raportoitava ajanjakso

1.1.-31.12.2024



KAINUUN
hyvinvointialue

Palveluyksikön omavalvonnan vuosiraportti 2025

Palveluyksikkö: Suomussalmen kotihoito

Raportoitava ajanjakso:

1.1.-31.12.2025

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 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)
-Kuvapuhelinkäyntien osuus 5 % (teknologiakoordinaattori)
-Lääkeautomaattien määrä 58 (teknologiakoordinaattori)
-Säännöllisten kotihoidon asiakkaiden määrä (suoritetiedot Y-asema) 207
-Määräaikaisen arviointijakson asiakkaiden määrä (suoritetiedot Y-asema) 8
-Tilapäisen kotihoidon asiakkaiden määrä (suoritetiedot Y-asema) 26
-Kotisairaanhoidon asiakkaiden määrä (suoritetiedot Y-asema) 15
-RAI-arviointien peittävyys (RaiSoft) 80%

Jatkuvuus

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

Korjaavat toimenpiteet

Tarkasteluun, kotona asumisen tukeminen, asiakkuudet ja palveluajat. Teknologian lisääminen osana palveluita ja resurssien oikea hyödyntäminen ja kohdentaminen

- Moniammatillisen yhteistyö palveluohjaus ja kotikuntoutus
- Teknologiset ratkaisut osana palveluita (kuvapuhelin ja lääkeautomaatit
- Tukipalvelut, yksityisen palvelutuottaja; turvapuhelin, ateriapalvelut- siivous- pyykki
- Määräaikaiset arviointijaksot ja rai- arvion mukainen asiakkaan hoitoisuus Maple 1- 2 , asiakkaat oikeassa paikassa oikea aikaisesti

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 _1__**



Asiakaskokemus 2)

Asiakkaiden suositteluhalukkuus, NPS

Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?

asteikko 1-10, suositteluindeksi välillä -100-100

Esim. 5

Positiiviset havainnot:



Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet:

Keskustelua asianosaisen kanssa saadusta palautteesta.

Kehitettävää:



Asiakkaiden raportoima turvallisuustieto

Asiakkaiden tekemät vaaratapahtuma- ja turvallisuushavaintoilmoitukset (HaiPro)% osuus, kaikista ilmoituksista

% määrä 0

Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan, määrä

Palveluysikköpäällikkö täydentää

Kantelut ja muistutukset, määrä

Palveluysikköpäällikkö täydentää

Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet:

Henkilöstön raporttoima turvallisuustieto (1)

Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitukset

Haipro/Spro -järjestelmästä

Määrä

16

Käsittelyaika

8 pvä

Vakavien vaaratapahtumien % osuus kaikista vaaratapahtumailmoituksista
0 %

Tapahtumien luonne

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

Läheltä piti /epäkohdan uhka (2) 12.5 %

Tapahtui asiakkaalle/potilaalle/Epäkohta (12) 75%

Muu havainto/kehittämisehdotus (2) 12.5 %

Tapahtumatyyppi

Kolme yleisintä

1. Lääkehoito- ja nestehoitoon tai varjo tai merkkiaineeseen liittyvä 50 %

2. Ei tiedossa, ei havaittua haittaa ja väärään yksikköön tullut tapahtuma 32 %

3.Hoidon palveluiden järjestelyihin ja tai saatavuuteen liittyvä haitta 25%

Korjaavat toimenpiteet

Kehittämistoimenpiteiden % osuus kaikista ilmoituksista 12.%

Kehittämistoimenpiteet

- Osaamisen jakaminen ja oppiminen yhdessä (Axitare ja Evondos koulutusta lähihoitajille)
- Yhteiset toimintamallit
- Sairaanhoidaja vetoiset tiimipalaverit hoitoon liittyvistä asioista
- Moniammatillinen yhteistyö
- Kirjaamiskäytänteet (hoidon jatkuvuuden turvaaminen, kirjaaminen oikeille alustoille, otsikoiva kirjaaminen ja kalenterin käyttäminen)

Henkilöstö 1)

Henkilöstömäärä Henkilöstö:40 Vakinaiset:40 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 19 Työtapaturma 35 % Muu turvallisuushavainto/kehittämisehdotus 26.3 % Läheltä piti 10.5 % Tyyppi (yleisimmät) Putoaminen, kaatuminen, kompastuminen ja liukastuminen 57.9 % Uhka tai väkivalta, muu tai ei valittu 10.5 %
Henkilöstön turvallisuusindeksi (NSS) /tavoite Minulla olisi turvallinen olo, jos olis in yksikössäni asiakkaana tai potilaana, asteikko 1-5. Turvallisuusindeksi välillä -100- 100 3.44	Sairauspoissaolot Sairauspoissaolot tpv/HTV (suoritetiedot Y-asema) 0.03	Henkilöstön rokotekattavuus Otetut influenssarokotteet suhteessa tavoitteeseen (100% henkilöstöstä) (Kaiman sivuilta) 31%

Henkilöstö 2)

QWL-indeksi ja vastaus % Luvut Indeksi 50.3 % ja vastaus 36 (26)	NPS (suositeltavuusindeksi) asteikko 1-10, suosittelemisindeksi välillä –100-100 6.67 %	Työhyvinvointia ja osaamisen kehittämistä edistävät toimenpiteet: - Pidetään yllä avointa keskustelukulttuuria säännöllisillä tiimipalavereilla ja tiedottamalla asioista etupainotteisesti (SH PALAVERIT, YKSIKKÖPALAVERIT, MUUT TIEDOTETTAVA REAALIAIKASESTI, KUTEN HAIPROT) - Vahvistetaan tiimihenkeä tekemällä yhdessä - Järjestetään aikaa vastualueiden hoitamiseen - Koulutetaan vastualueisiin - Huomioidaan työntekijöiden vahvuuksia ja toiveita vastualueiden suhteen - Huomioidaan työntekijöiden toiveet työvuoro suunnittelussa (kolme toivetta) - Huomioidaan työn- ja perheen yhteensovittamista ja työntekijän yksilöllisiä työnrajoitteita laaditun suunnitelman mukaan - Huomioidaan työaikalakia työvuoro suunnittelussa, liittyen vuorokausilepoon ja työstä palautumiseen - Toimitaan organisaation hallinnollisten ohjeiden mukaan, edistäen työntekijöiden tasa-arvoista kohtelua
Onnistumiset PosiPro -ilmoitusten määrä 3	Täydennyskoulutuspäivät (pv/tt) (suoritetiedot Y-asema) 0.75	

Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointi

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

- Päivitetty omavalvontasuunnitelma
- Riskeissä huomioitu yksin työskentely ja yövuorossa; Hoitaja turva otettu käyttöön.
- Omavalvonnassa otettu huomioon muuttuva maailman tilanne ja varautuminen

Sopimusohjaus, seuranta ja valvonta

Toteutuneet valvontakäynnit: Mikäli toteutunut 0 Sisäiset arvioinnit: Mikäli toteutunut	Valvontaviranomaisen ohjaus ja neuvonta: Mikäli toteutunut 0	Suunnitellut/toteutuneet kehittämistoimenpiteet Mikäli toteutunut 0
--	--	---



Kiitos!



KAINUUN
hyvinvointialue



KAINUUN
hyvinvointialue