

Kajaanin keskustan kotihoidon omavalvonnan vuosiraportti 2025

Raportoitava ajanjakso

1.1.-31.12.2025



KAINUUN
hyvinvointialue

Palveluyksikön omavalvonnan vuosiraportti 2025

Palveluyksikkö:
Kajaani keskusta 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 aiheutonta 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 (Effic- järjestelmä): Tavoite koko Kainuu 2025 17.1% (säännöllisen kh 75 vuotta täyttäneet asiakkaat, % vastaavan väestöstä) Kajaani 18,5%, koko Kainuu 17.56%
- Kuvapuhelinkäyntien osuus 10%
- Lääkeautomaattien määrä 14
- Säännöllisten kotihoidon asiakkaiden määrä 171
- Määräaikaisen arviointijakson asiakkaiden määrä 40
- Tilapäisen kotihoidon asiakkaiden määrä 1
- Kotisairaanhoidon asiakkaiden määrä 105
- RAI-arviointien peittävyys (RaiSoft) 98%

Jatkuvuus

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

Korjaavat toimenpiteet

Teknologian lisääminen: (tavoite:13% käynneistä etäkäynteinä) kuvapuhelin ja lääkeautomaatit. Kuvapuhelinpääkäyttäjälähihoitajat nimetty ja heille varattu työaika kuvapuhelinasioihin.

Kuntouttava työote.

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.

Osallisuus ja yhdenvertaisuus

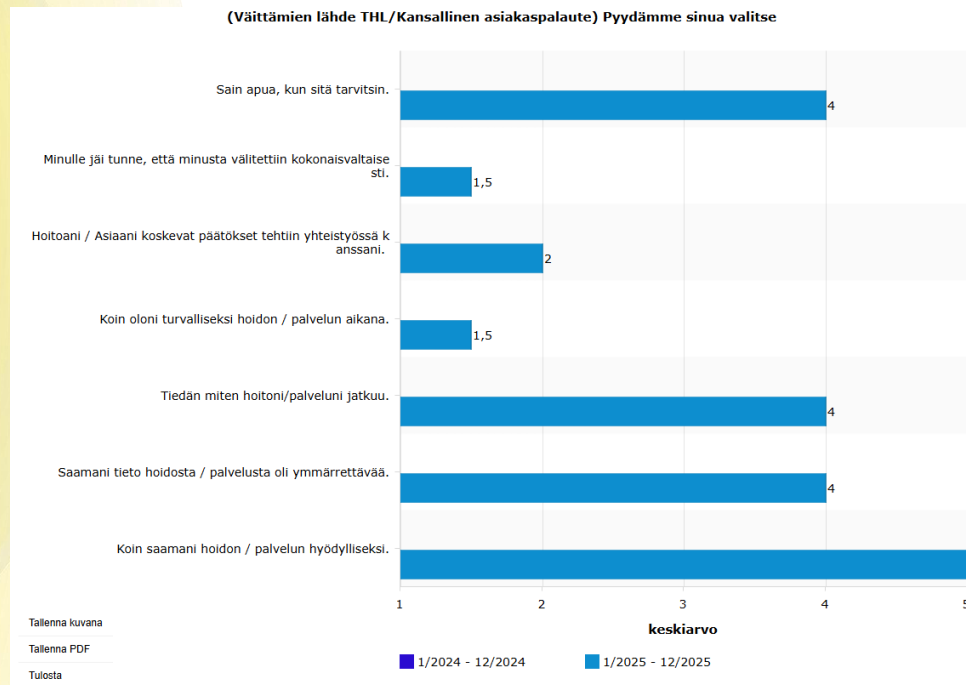
Asiakkaiden ja läheisten osallisuuden tukeminen palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa Kotihoidon palveluissa huomioidaan asiakkaan lisäksi läheiset ja omaiset, mikäli asiakas näin haluaa. Asiakas osallistuu RAI-toimintakykyarvion tekemiseen ja asettaa itselleen yksilöllisen tavoitteen, 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 raportoivalta ajanjaksolta ja vertailu edellisen vuoden vastaavaan ajanjaksoon

- Palautteiden määrä kpl 4



Asiakaskokemus 2)

Asiakkaiden suositteluhalukkuus, NPS

Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?

asteikko 1-10, suositteluindeksi välillä -100-100
-67

Positiiviset havainnot:



Saatu hoito/palvelu on koettu hyödylliseksi.
Saatu tieto hoidosta ja palvelusta on ollut ymmärrettävää.
Asiakas tietää miten hoito/palvelu jatkuu.
Asiakas on saanut avun.

Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet:

Hoitajan esittäytyminen asiakkaalle asiakaskäynnille mennessä.

Kehitettävää:



Hoitaja kertoo nimensä asiakkaan luokse mennessä.
Asiakkaiden kohtelevaaminen asiallisesti ja kunnioittavasti.

Asiakkaiden raportoima turvallisuustieto

Asiakkaiden tekemät vaaratapahtuma- ja turvallisuushavaintoilmoitukset (HaiPro)% osuus, kaikista ilmoituksista 0%	Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet: Ei ole tullut vaaratapahtumailmoituksia asiakkailta.
Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan, määrä Yhteydenottoja ei ole	
Kantelut ja muistutukset, määrä Kanteluita ja muistutuksia ei ole	

Henkilöstön raporttoima turvallisuustieto (1)

Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitukset Haipro/Spro -järjestelmästä Määrä 54 Käsittelyaika keskim. 33pv Vakavien vaaratapahtumien % osuus kaikista vaaratapahtumailmoituksista 0%	Tapahtumien luonne "Tapahtui asiakkaalle/potilaalle" epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitusten %-osuus kaikista asiakkaisiin/potilaisiin kohdistuneista ilmoituksista. 55% Tapahtumatyyppi Kolme yleisintä 1. Lääkehoitoon liittyvä 42,5% 2. Hoidon/palvelun järjestelyihin tai saatavuuteen liittyvä 12,5% 3. Muu 10%	Korjaavat toimenpiteet Kehittämistoimenpiteiden % osuus kaikista ilmoituksista 0% Kehittämistoimenpiteet Tiimikokouksessa informoidaan/keskustellaan tapahtuneesta Kerrattu tiimipalavereissa toimenpideohje: Asiakkaan kotona on ajantasainen lääkelista. Sairaanhoidaja tarkistaa omien asiakkaiden lääkelistat ja päivittää ne lääkemuutosten tullessa. Asiakkaiden kotona lääkkeet säilytetään yhdessä paikassa keltaisessa muovitaskussa. Asiakkaan luota lähtiessä hoitaja tarkistaa käynnin tiedoista, että oliko käynnillä lääkkeitä annettavana.
--	---	---

Henkilöstö 1)

Henkilöstömäärä Henkilöstö: 43 Vakinaiset: 33 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 13 Ilmoitusten luonne: työtapaturma 8, muu turvallisuushavainto/kehittämisehdotus 4, läheltä piti 1 Tyyppi (yleisimmät): putoaminen, kaatuminen, kompastuminen, liukastuminen 38.5%, pitkäaikainen fyysinen tai psyykkinen kuormittuminen 23.1%, uhka tai väkivalta 15.4%
Henkilöstön turvallisuusindeksi (NSS) /tavoite Minulla olisi turvallinen olo, jos olisin yksikössäni asiakkaana tai potilaana, asteikko 1-5. Turvallisuusindeksi välillä -100-100 3.63	Sairauspoissaolot Sairauspoissaolot tpv/HTV: 0,10	Henkilöstön rokotekattavuus Otetut influenssarokotteet suhteessa tavoitteeseen (100% henkilöstöstä) 51%

Henkilöstö 2)

QWL-indeksi ja vastaus % QWL-indeksi 59.4 FE 76.3 YI 75.3 PL 69.6 Vastaajien määrä 80%	NPS (suositeltavuusindeksi) asteikko 1-10, suositteluindeksi välillä –100-100 7.59	Työhyvinvointia ja osaamisen kehittämistä edistävät toimenpiteet: Säännölliset lähiesihenkilön vetämät tiimikokoukset. Säännölliset sairaanhoitajien vetämät hoitorinkikokoukset lähi-, kodinhoitajien ja kotiaivustajien kanssa. Pienet hoitoringit, joissa nimetyt lähi- ja sairaanhoitajat. Sairaanhoitajat/lähihoitajat päivittävät ajanvarauskirjat säännöllisesti -> ei päällekkäisiä asiakaskäyntejä. Asiakkaan kotona on ajantasainen lääkelista. Sairaanhoitaja tarkistaa omien asiakkaiden lääkelistat ja päivittää ne lääkemutosten tullessa. Asiakkaiden kotona lääkkeet säilytetään yhdessä paikassa keltaisessa muovitaskussa. 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. Ulkoiluiltapäivät 2x/vuosi.
Onnistumiset PosiPro -ilmoitusten määrä 1	Täydennyskoulutuspäivät (pv/tt): 0.61	

Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointi

- **Omavalvontasuunnitelmassa kuvatus toiminnan toteutumisen havainnot ja 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 terveyskeskukset 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. Kuvapuhelinpääkäyttäjiä lisätty.
- Asiakkaiden ja omaisten havaitsemat epäkohdat ja niiden ilmoitus: Käytössä on myös sähköinen palautteenantomahdollisuus (QPro) -> kannustetaan asiakkaita ja omaisia käyttämään.

Sopimusohjaus, seuranta ja valvonta

Toteutuneet valvontakäynnit: Ei ole toteutunut Sisäiset arvioinnit: Ei ole toteutunut	Valvontaviranomaisen ohjaus ja neuvonta: Ei ole toteutunut	Suunnitellut/toteutuneet kehittämistoimenpiteet Ei ole toteutunut
--	--	---



Kiitos!



KAINUUN
hyvinvointialue



KAINUUN
hyvinvointialue