

Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti

Palveluyksikkö: Kotihoito		Ajanjakso: Syys - joulukuu 2023	
Osa-alue	Miten yksikössä on seurattu	Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita/ilmiöitä on havaittu	Korjaavat toimenpiteet, joita tehty/tehdään ja aikataulu
Palvelun saatavuus Käsittelyajat ja/tai palveluun /hoitoon pääsy lakisääteisissä määrärajoissa sekä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti ja oikea-aikaisesti	Kotihoidon palveluun ei ole jonoa. Asiakas pääsee kotihoidon palvelujen piiriin, jos hän täyttää kotihoidon palvelujen myöntämisperusteet.	Ei poikkeamia.	-
Henkilöstön riittävyys Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen	Henkilöstöresurssin riittävyyttä seurataan jatkuvasti vertaamalla asiakastyön määrää henkilöstömäärään työvuorotasoilla, sekä ennakoiden että reaaliajassa.	Syyskuussa henkilöstötilanne ollut erittäin hyvä. Loka-marraskuusta alkaen henkilöstön akuuttien poissaolojen määrä kasvanut runsaasti ja myös sijaisten saamisessa akuutisti ollut haasteita. Joulukuussa sijaistarve ollut suuri mm. arkipyhien vaikutuksen vuoksi. Asiakaskäyntien toteuttamiseen vaikuttavia resurssivajevuoroja syys-joulukuussa ollut 11.	Korjaavina toimenpiteinä omaa sijaisrekrytointia pyritty tukemaan henkilöstövuokrauksella. Resurssivajetilanteessa hoitajakohtaista asiakastyön määrää on lisätty, peruttu palavereja sekä siirretty toimistotyötehtäviä. Lisäksi yksittäisiä asiakaskäyntejä on jouduttu viime kädessä omaisen /asiakkaan kanssa sopien perumaan/järjestämään muulla tapaa.
Asiakaspalautteet	Esihenkilö käy Roidu - järjestelmän kautta tulleet palautteet läpi kuukausittain. Puhelimitse ja sähköpostitse tulleisiin palautteisiin reagoidaan viipymättä. Lisäksi palautteet käydään läpi henkilöstöpalaverissa.	Asiakaspalautteiden aiheina ovat olleet hoitajan ammattitaito, rokotusasiat, lääkäripalvelut, sijaisten käyttö ja yhteyden saaminen kotihoitoon. Lisäksi omaiset ja asiakkaat ovat antaneet positiivista palautetta kotihoidon toiminnasta. Syys-joulukuu 2023 Roidu asiakaspalautteita tullut 27kpl. NPS -35.	Korjaavina toimenpiteinä kehitetään kotihoidon perehdytysprosessia. Perehdytyksen kehittämisessä hyödynnetään mm. digitaalista ohjelmistoa, hoitajan käsikirjaa ja opetusvideoita. Aikataulu; uusi perehdytysmalli valmistuu kevään 2024 aikana. Kotihoidon koulutussuunnitelmassa huomioidaan entistä tarkemmin työntekijöiden kehityskeskusteluista esille nousseet ammattitaidon kehittämiseen liittyvät osaamis- ja koulutustarpeet. Aikataulu: Tämä on jatkuva kehittämisprosessi.

			Laskutuksen kanssa jatketaan asiakaslaskutuksen sujuvuuden kehittämistä. Asiakaslaskutuksen ohjeistusta on myös tarkennettu.
Muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset	Yksikössä seurataan säännöllisesti muistutuksia, kanteluita ja epäkohtailmoituksia.	Muistutuksia on saapunut syys - joulukuussa 1 kpl tiedonkulkuun liittyen.	- Tiedonkulkua parannetaan ja tehdään tarpeen mukaan kirjallinen tiedote.
HaiPron asiakas- ja potilasturvallisuus-ilmoitukset	Yksikössä seurataan säännöllisesti HaiPron asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksia.	Syys-joulukuussa on tehty 421 potilasturvallisuusilmoitusta. Suurin osa oli asiakkaalle tapahtuneita tapahtumia, läheltä piti tilanteita oli noin 24 % ja muita 8%. Ilmoituksista suurin osa liittyi asiakkaiden lääkehoitoon. 12 % ilmoituksista liittyi tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan. 27%:a tapahtumista asiakkaalle ei ollut koitunut haittaa tapahtuneesta. Lievä haitta oli koitunut noin 17 %:ssa tapahtumista ja kohtalainen haitta noin 4%:ssa. 50%:a tapahtumista oli aiheuttanut asiakkaalle vähäisen riskin. Merkittävän riskin tapahtumia oli yhteensä 11 kpl.	Kehittämistoimpiteitä, joilla poikkeaman toistuminen estetään, on syys -joulukuussa tehty 18 kpl. Kehittämistoimenpiteet liittyvät toimintatapoihin ja -menettelyihin, tiedonvälitykseen ja yhteydenpitoon, koulutukseen, johtamiseen sekä tietotekniisiin ja teknisiin järjestelmiin, laitteisiin ja tarvikkeisiin. Esimerkiksi on kehitetty ja otettu käyttöön toimintaprosesseihin liittyviä tarkistuslistoja, kehitetty vuorovastaavatoimintaa ja asiakasavainten hallintaa, varattu aikaisempaa enemmän aikaa lääkkeiden oikeellisuuden tarkistamiseen. järjestetty koulutuksia ja kehitetty perehdytysprosessia.