

Ajanjakso, jota raportti koskee	Vuosi, jota raportti koskee	Palvelualue	Tulosalue	Palveluyksikkö	Raportin laatija/-t	Onko palveluyksikön toimipisteissä käytössä päivittäisjohtamisen taulu?
---------------------------------	-----------------------------	-------------	-----------	----------------	---------------------	---

Tammi-huhtikuu	2024	IKVA - Ikääntyneiden ja vammaisten palvelut	Kotona asumista tukevat palvelut	Kotihoito	x	
----------------	------	---	----------------------------------	-----------	---	--

Kuinka usein palveluyksikössä seurataan palveluyksikön vastuulla olevia käsittelyaikoja ja/tai palveluun tai hoitoon pääsyä?

Millä tavoilla käsittelyaikoja ja/tai palveluun tai hoitoon pääsyä palveluyksikössä seurataan?

Jos tiedot käsittelyajoista, odotusajoista tai hoitoon ja palveluun pääsystä julkaistaan verkkosivuilla, lisää linkki sivulle.

Onko käsittelyajoista ja/tai palveluun tai hoitoon pääsyssä ollut poikkeamia? Minkälaisia poikkeamia ja kuinka paljon/usein poikkeamia on ollut käsittelyajoissa ja/tai palveluun tai hoitoon pääsyssä?

Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?

Kotihoidon palveluun ei ole jonoa. Asiakas pääsee kotihoidon palvelujen piiriin, jos hän täyttää kotihoidon palvelujen myöntämisperusteet.

Viikoittain

Ei

Kuinka usein palveluyksikössä seurataan henkilöstön riittävyyttä?	Millä tavoilla palveluyksikössä seurataan henkilöstön riittävyyttä?	Onko henkilöstön riittävyydessä ollut poikkeamia?	Minkälaisia poikkeamia ja kuinka paljon/usein poikkeamia on ollut henkilöstön riittävyydessä?	Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?2
Päivittäin/työvuoroittain	Henkilöstöresurssin riittävyyttä seurataan jatkuvasti vertaamalla asiakastyön määrää henkilöstömäärään työvuorotasolla, sekä ennakoiden että reaaliajassa.	Kyllä	Asiakaskäyntien toteuttamiseen vaikuttavia resurssivajevuoroja tammi-huhtikuussa ollut 11.	Korjaavina toimenpiteinä omaa sijaisrekrytointia on edelleen pyritty tukemaan henkilöstövuokrauksella. Resurssivajetilanteessa hoitajakohtaista asiakastyön määrää on lisätty, palavereja on peruttu sekä siirretty toimistotyötehtävien tekemistä. Lisäksi yksittäisiä asiakaskäyntejä on jouduttu viime kädessä omaisen/asiakkaan kanssa sopien perumaan/järjestämään muulla tapaa 11 työvuorossa seurantavälillä.

Onko tarkasteluajanjakso a saapunut asiakaspalautteita?	Kuinka usein palveluyksikössä käydään läpi asiakaspalautteita?	Miten palveluyksikössä käydään läpi asiakaspalautteita?	Mitä positiivisia aiheita tai ilmiöitä on tullut ilmi asiakaspalautteen perusteella?	Onko asiakaspalautteiden perusteella annettu positiivista palautetta henkilöstölle tai palkittu heitä hyvästä asiakaskokemuksesta?	Mitä negatiivisia aiheita tai ilmiöitä on tullut ilmi asiakaspalautteen perusteella?	Onko asiakaspalautteiden perusteella tehty korjaavia toimenpiteitä tai konkreettisia muutoksia palveluun?	Mitä korjaavia toimenpiteitä asiakaspalautteiden perusteella on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?
Kyllä, asiakaspalautteita on tullut Roidu-järjestelmän kautta/kirjattu järjestelmään	Aina palautteen saapuesssa; Kuukausittain;	Viikkopalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa; Digitaalista viestiyhteyttä hyödyntäen (esim. sähköposti tai Teams);	Henkilökunta on ollut ystävällistä ja ammattitaitoista. Paljon kiitoksia omaisilta hyvästä hoidosta.	Kyllä	Tukisukkia ei osata laittaa, käynnit pikaisia ja asioita jää hoitamatta, hoitaja ei ymmärrä suomea, hoitajat eivät siivoa jälkiään lähtiessä, käyntejä ei tehdä aikaikkunassa.	Kyllä	Muistutettu Mukana-viestillä, että likaisia kengänsuojia ei jätetä asiakkaalle, vaan viedään heti roskeen hoitajan toimesta. Pidetty hoitoneuvottelu tilanteen selvittämiseksi, jossa tarkistettu hoitosuunnitelmaa ja käyntiaikoja. Jaettu työntekijöille linkki videoon, jossa tehdään oikeaoppinen tukisidos. Varmistettu ei suomea äidinkielenään puhuvalta, että ymmärtää kirjalliset ohjeet asiakaskäyntiä koskien Mukanassa.

Onko tarkasteluajanjaksolla saapunut muistutuksia, kanteluja, henkilökunnan epäkohtailmoituksia, valvonta-asioita tai päätöksiä/ratkaisuja kanteluihin tai valvonta-asioihin?

Kuinka usein palveluyksikössä seurataan edellä mainittujen asioiden sisältöjä?

Miten edellä mainittujen asioiden sisältöjä seurataan palveluyksikössä?

Mitä toistuvia aiheita tai ilmiöitä on tullut esiin muistutuksissa, kanteluissa, henkilökunnan epäkohtailmoituksissa ja/tai valvonta-asioissa?

Onko muistutusten, kantelujen, henkilökunnan epäkohtailmoitusten, valvonta-asioiden tai kantelusta/valvonta-asiasta annetun päätöksen perusteella tehty korjaavia toimenpiteitä tai muutoksia palveluun?

Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?

Kyllä

Aina muistutuksen, kantelun, epäkohtailmoituksen, valvonta-asian tai päätöksen/ratkaisun saapuessa;

Esihenkilö, koordinoiva esihenkilö ja päällikkö seuraavat/käsittelevät;

Hoidon laatu;Yhteyden saaminen;

Kyllä

Suurin osa muistutuksista koskee yksityistä palveluntuottajaa. Sovittu yksityisen palveluntuottajan kanssa yhteistyö- ja palaverirakenne, jossa käydään mm. yhteneväisiä toimintamalleja ja asiakkaan hoidon laatuun vaikuttavia tekijöitä lävitse.

Onko tarkasteluajan aksolla saapunut asiakas- tai potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoituksia?	Kuinka usein palveluyksikössä seurataan asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoitusten toistuvia aiheita?	Millä tavoilla palveluyksikössä seurataan asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoitusten toistuvia aiheita?	Mitä toistuvia aiheita/ilmiöitä on tullut esiin asiakas- /potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoituksissa?	Onko asiakas- /potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoitusten perusteella tehty korjaavia toimenpiteitä tai muutoksia palveluun?	Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?4
Kyllä	Viikoittain	Palveluyksikössä seurataan asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoitusten toistuvia aiheita yksikön esihenkilön ja vastaavan sairaanhoitajan toimesta säännöllisesti viikoittain ilmoitusten käsittelyn yhteydessä ja yksikkökohtaisissa palaverissa ilmoitukset käydään läpi henkilöstön kanssa kuukausittain.	Lääkehoitoon liittyviä ilmoituksia on 246 kpl (65% ilmoituksista). Yleisimmät lääkehoitoon liittyvät vaaratapahtumailmoitukset ovat koskeneet lääkkeiden antamista, lääkkeiden jakamista ja lääkkeiden säilytystä. Tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan liittyviä ilmoituksia on 54 kpl (15% ilmoituksista). Yleisimmät tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan liittyvät vaaratapahtumailmoitukset ovat koskeneet potilas- /asiakastiedon hallintaa eli dokumentointia, hoidon järjestelyä ja suullista tiedonkulkua sekä viestintää.	Kyllä	On kiinnitetty huomiota koulutustarpeisiin ja järjestetty koulutusta tarpeiden mukaisesti, esim. kirjaamiskoulutusta. Otettu käyttöön ja henkilökunnan kanssa käyty läpi toimintaohje akuutin tilanteen arvioinnissa. Lääkkeiden viennit asiakkaille keskitetään tietyille päiville ja mobiili-toiminnanohjausjärjestelmässä otetaan käyttöön "hälytyskello" muistuttamaan tärkeitä asioista. Asiakkaiden palohälytinten testaukset tarkistettu kaikkien asiakkaiden hoitosuunnitelmista. Hoitosuunnitelmien päivityksiin varattu aikaa ja ohjeistukset niihin tehty mahdollisimman selkeiksi. Hoitajan käsikirja otettu aktiivisen käyttöön työn tueksi sekä hankittu lisää / riittävästi hoitovälineitä. Hankittu helppokäyttöisempiä lukkoja asiakkaiden lääkelaatikoiden lukitsemiseen, etteivät lääkelaatikot vahingossa jää auki liian jäykän lukon takia.