



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Vuosi, jota raportti koskee

2024

Ajanjakso, jota raportti koskee

Touko-elokuu

Palveluyksikkö

Kotihoito

Palvelualue	Raportin laatija/-t
IKVA - Ikääntyneiden ja vammaisten palvelut	Heidi Hallikainen, Kirsi Lehtonen-Pulli, Laura Kuurlunti, Stina Helenius, Terhi Korhonen

Onko palveluyksikön toimipisteissä käytössä päivittäisjohtamisen taulu?

Kyllä kaikissa toimipisteissä

ASIAKASPALAUTTEET

Onko tarkasteluajanjaksolla saapunut asiakaspalautteita?	Kuinka usein palveluyksikössä käydään läpi asiakaspalautteita?	Miten palveluyksikössä käydään läpi asiakaspalautteita?	Mitä negatiivisia aiheita tai ilmiöitä on tullut ilmi asiakaspalautteen perusteella?	Mitä positiivisia aiheita tai ilmiöitä on tullut ilmi asiakaspalautteen perusteella?	Mitä korjaavia toimenpiteitä asiakaspalautteiden perusteella on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?
Kyllä, asiakaspalautteita on tullut Roidu-järjestelmän kautta/kirjattu Roidu-järjestelmään	Aina palautteen saapussa;Kuukausittain;	Viikkopalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa;Digitaalista viestiyhteyttä hyödyntäen (esim. sähköposti tai Teams);	<ul style="list-style-type: none"> Asiakkaan omaisten informointi puutteellista Aseptiikkaan liittyvä huomautus Kielitaitoon liittyvä huomautus Laskutusta koskevia palautteita 	Henkilökunta on ystävällistä ja ammattitaitoista. Paljon kiitoksia omaisilta ja asiakkailta hyvästä hoidosta.	Perehdytystä on vahvasti kehitetty. Kielitaitohaasteet on tiedostettu ja pyritään huomioimaan työn suunnittelussa sekä rekrytoinnissa (minimikielitaitovaatimus).

ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUDEN VAARATAPAHTUMAT

Onko tarkasteluajanjaksolla 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?	Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?
Kyllä	Viikoittain	Palveluyksikössä seurataan asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoitusten toistuvia aiheita yksikön esihenkilön ja vastaavan sairaanhoitajan toimesta säännöllisesti viikoittain ilmoitusten käsittelyn yhteydessä ja yksikkökohtaisissa palavereissa ilmoitukset käydään läpi henkilöstön kanssa kuukausittain. Tarvittaessa ilmoituksia käydään henkilöstön kanssa läpi useammin, esim. mikäli on tapahtunut vakava vaaratapahtuma, se käydään henkilöstön kanssa läpi heti.	Lääkehoitoon liittyviä ilmoituksia on 288 kpl (72 % ilmoituksista). Yleisimmät lääkehoitoon liittyvät vaaratapahtumailmoitukset ovat koskeneet lääkkeiden antamista (49% lääkehoitoon liittyvistä ilmoituksista), lääkkeiden jakamista ja lääkkeiden säilytystä. Tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan liittyviä ilmoituksia on 47 kpl (12 % ilmoituksista). Yleisimmät tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan liittyvät vaaratapahtumailmoitukset ovat koskeneet hoidon järjestelyä, potilas-/asiakastiedon hallintaa eli dokumentointia sekä suullista tiedonkulkua ja viestintää. Tapahtumia ja onnettomuuksia koskevien ilmoitusten määrä (16 kpl) on hieman noussut edelliseltä tarkastelujaksolta, jolloin ilmoituksia oli 13 kpl. Tapahtumia ja onnettomuuksia koskevissa ilmoituksissa on eniten kaatumisia ja putoamisia.	Verensokerien seurannan ja kirjaamisen ohjetta on täsmennetty. Asiakkaan akuuttiin voinnin muutokseen liittyvä ohje on kerrattu henkilöstön kanssa ja ohje on laminoitu hoitolaukkuihin. Järjestetty koulutuksia, esim. hoito- ja palvelusuunnitelmien tekemiseen, annosjakelupussien tarkistamiseen ja lääkeannostelijan käyttämiseen. Lääkeannostelijan täyttöön liittyviä ohjeita on täsmennetty. Kirjaamisen ohjeita kerrataan säännöllisesti henkilöstön kanssa.

HENKILÖSTÖN RIITTÄVYYS

Onko henkilöstön riittävyydessä ollut poikkeamia?	Kuinka usein palveluyksikössä seurataan henkilöstön riittävyyttä?	Millä tavoilla palveluyksikössä seurataan henkilöstön riittävyyttä?	Minkälaisia poikkeamia ja kuinka paljon/usein poikkeamia on ollut henkilöstön riittävyydessä?	Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?
Kyllä	Päivittäin/työvuoroittain	Henkilöstöresurssin riittävyyttä seurataan jatkuvasti vertaamalla asiakastyön määrää henkilöstömäärään työvuorotasolla, sekä ennakoiden että reaaliajassa.	Asiakaskäyntien toteuttamiseen vaikuttavia resurssivajeuoroja on ollut kesäkuun ja heinäkuun puolivälin välisellä ajalla 13, tuon jälkeen tilanne korjaantunut.	Korjaavina toimenpiteinä omaa sijaisrekrytointia on tuettu kesäloma-aikana henkilöstövuokrauksella. Resurssivajetilanteessa hoitajakohtaista asiakastyön määrää on lisätty, palaverieja on peruttu sekä siirretty toimistotyötehtävien tekemistä. Lisäksi yksittäisiä asiakaskäyntejä on jouduttu viime kädessä omaisen/asiakkaan kanssa sopien perumaan/järjestämään muulla tapaa 13 työvuorossa seurantavälillä. Kesän jälkeen omat rekrytoinnit ovat tuottaneet hyvin tulosta ja resurssipoolin henkilöstömäärää on runsaasti kasvatettu akuutteihin poissaoloihin vastaamiseksi.

KÄSITTELYAJAT JA HOITON TAI PALVELUUN PÄÄSY

Onko käsittelyajoissa ja/tai palveluun tai hoitoon pääsystä ollut poikkeamia?	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?	Minkälaisia poikkeamia ja kuinka paljon/usein poikkeamia on ollut käsittelyajoissa ja/tai palveluun tai hoitoon pääsystä?	Mitä korjaavia toimenpiteitä on tehty tai suunniteltu tehtäväksi?
Ei	Viikoittain	Kotihoidon palveluun ei ole jonoa. Asiakas pääsee kotihoidon palvelujen piiriin, jos hän täyttää kotihoidon palvelujen myöntämisperusteet.		

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

MUISTUTUKSET, KANTELUT JA EPÄKOHTAILMOITUKSET

Onko tarkasteluajanjaksolla saapunut muistutuksia, kanteluja, henkilökunnan epäkohtailmoituksia, valvonta-asioita tai päätöksiä/ratkaisuja kanteluihin tai valvonta-asioihin?	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?
Kyllä	Henkilökunnan käytös tai kohtelu;Asiakasmaksu;Yhteyden saaminen;Tiedonsaanti;Lääkehoito;Tahdonvastainen hoito/itseään määräämisoikeus;	Kyllä