Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti ajalta 1.10. - 31.12.2025

Palveluyksikkö:	Ajanjakso (3 kk):
Digi- ja etäkotihoitokeskus, kotikuntoutus ja kotihoito	1.10.2025-31.12.2025

Osa-alueet

Palvelun saatavuus

Käsittelyajat ja/tai palveluun tai hoitoon pääsy lakisääteisissä määräajoissa sekä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti ja oikea-aikaisesti

Miten yksikössä on seurattu:

Kotihoitoon pääsee lakisääteisessä määräajassa. Uusi asiakas tulee kotihoitoon pääsääntöisesti kotikuntoutusjakson kautta. Etäkotihoidon tarve kartoitetaan kotikuntoutusjaksolla

Kotihoidon asiakkailla on asiakassuunnitelma ja kotihoidon toteuttamissuunnitelma

Asiakkaiden tarpeiden mukaista ja oikea-aikaista hoitoa arvioidaan seuraavasti:

Kuukausikohtainen seuranta asiakkaan suunnitellun ja toteutuneen palveluajan suhteen.

RAI tiedon hyödyntäminen asiakkaan hoidon suunnittelussa.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Kuukausikohtaisessa seurannassa asiakkaille ei ole täysin toteutunut suunniteltu palveluaika.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Suunnitellun ja toteununeen palveluajan seuranta kuukaisittain.

Yksikkökohtaiset toimenpiteet laaditaan.

Henkilöstön riittävyys

Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen

Miten yksikössä on seurattu:

Palkallisen työpanoksen seuranta suhteessa asiakkaiden palvelutunteihin

Henkilöstön lisä- ja ylitöiden seuranta ja sairauspoissaolojen seuranta.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Sairauspoissaolo 6.3%

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Tiivis seuranta ja reagointi asiakastilanteisiin, Henkilöstötarpeeseen varautuminen

HaiPron asiakas- ja potilas turvallisuusilmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Haipro asiakas- ja potilasturvallisuus seuranta. Haipro ilmoitusten käsittely työyksikössä ja tarvittaessa yhteistyökumppaneiden tai ylemmän tahon kanssa

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Lähes puolet ilmoituksista lääkehoitoon liittyviä, 1/5 osa asiakkaiden tapaturmaan, onnettomuuksiin liittyviä, 1/5 tiedon kulkuun sekä 1/5 luokittuu muu kategoriaan

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Kotihoidon turvallisen lääkehoidon toteutumisesta on tehty tarkastuslautakunnan arviointimuistio 4/2025. Tämä arviointimuistio hyödynnetään vastuuyksiköiden lääkehoidon kehittämisessä. Kotihoidossa lääkepoikkeamista raportointi on systemaattista kaikissa yksiköissä. Lääkehoidon toteutumista oikea-aikaisesti varmistetaan kiinnittämällä huomiota lääkehoidon perehdytykseen ja resurssiin sekä toimintatapoihin lääkehoidon turvallisuuden edistämiseen yksiköissä. Asiakaskäyntien sisältöä ohjaaviin kirjauksiin kiinnitetään huomiota erityisesti lääkehoidon osalta. Lääkehoidon jatkuvuuden turvaamiseksi varmistetaan, että siirtymätilanteiden toimintamalleissa asia on asianmukaisesti kirjattu ja sekä kotihoidossa että lähettävillä tahoilla tiedossa.

Haipro ilmoituksissa osa onnettomuuksissa on asiakkaiden kaatumisia. Pohteella on hyväksytty Kaatumisen ehkäisyn toimintamalli, joka otetaan käyttöön kotiin annettavissa palveluissa.

Muistutukset, kantelut, omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt, epäkohtailmoitukset

Miten yksikössä on seurattu:

Vastuuyksiköissä otetaan vastaan ja käsitellään mahdolliset muistutukset, kantelut ja epäkohtailmoitukset.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Asiakkaan palveluun, hoidon sisältöön ja tiedonkulkuun liittyvät asiat

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Tarkennetaan toimintaohjeita ja käytänteitä

Asiakas- ja potilaspalautteet

Miten yksikössä on seurattu:

Yksikkökohtaiset palautteet asiakaspalautejärjestelmän kautta

Asiakkaiden välitön palaute henkilöstölle.

Vastuuyksikköpäällikkö vastaa asiakkaiden ja läheisten puhelin- ja sähköpostipalautteisiin.

Asiakaspalautteet:

Ajalla 1.10-31.12.2025: 67 vastausta

NPS arvo heinäkuu 54 (Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheiselleisi),

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Vuorovaikutus- ja asiakkaan hoidollisiin tilanteisiin

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Jokaiseen palautteeseen vastataan ja tarvittaessa ohjeistetaan muistutuksen laadintaa.

Asiakaspalautetta kerätään suunnitelmasti toukokuussa

Pyydtään aktiivisesti palautetta läpi vuoden