



Oma- ja hoivatuettujen palvelu- ja seurantasuunnitelman seurantaruokki ajalta 1.4. - 30.6.2026

Palveluyksikkö: Kotiin annettavat palvelut: etäkotihoito, kotihoito, kotikuntoutus	Ajanjakso (3 kk): 1.4.2026-30.6.2026
---	---

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 lakisääteisissä määräajassa.

Uusi asiakas tulee kotihoitoon pääsääntöisesti kotikuntoutusjakson kautta.

Etäkotihoitoon tarve kartoitetaan kotikuntoutusjaksolla

Kotihoitoon asiakkailla on asiakassuunnitelma ja kotihoitoon toteuttamissuunnitelma

Asiakkaiden tarpeiden mukaista ja oikea-aikaista hoitoa arvioidaan seuraavasti:

Kuukausikohtainen seuranta asiakkaan suunnitellun ja toteutuneen palveluajan suhteen.

RAI tiedon hyödyntäminen asiakkaan hoidon suunnittelussa.

Hyvinvointiteknologian käytön seuranta

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Asiakas- ja potilastietojärjestelmän sekä kotihoitoon toiminnan ohjausjärjestelmän vaihdokset vaikuttivat kotihoitoon ja kotikuntoutuksen toimintaan sekä hidasti palveluihin pääsyä.

Myös raportoinnissa oli haasteita uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönoton myötä.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Asiakas- ja potilastietojärjestelmän myötä raportointia kehitetään, uusien kirjaamisen toimintamalleja juurrutetaan henkilöstön käyttöön

Suunnitellun ja toteutuneen palveluajan seuranta kuukausittain.

Yksikkökohtaiset toimenpiteet laaditaan.

Henkilöstön riittävyys

Henkilöstötoimitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen

Miten yksikössä on seurattu:

Palkallisen työpanoksen seuranta suhteessa asiakkaiden palvelutunteihin

Henkilöstön lisä- ja ylityöiden seuranta ja sairauspoissaolojen seuranta.

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Asiakas- ja potilastietojärjestelmävaihdos lisäsi henkilöstön tarvetta yksiköissä

Vakituisen henkilökunnan vuosiloman sijaiset aloittivat työt

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Tiivis seuranta ja reagointi asiakastilanteisiin, Henkilöstötarpeeseen varautuminen

Uusien työntekijöiden perehdytys ja siihen panostaminen

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 luokituu muu kategoriaan.

Tietojärjestelmämuutokset lisäsivät HaiProjen määrää niin yksiköissä kuin toiminnanohjauksessa: asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät, järjestelmään ja psykikkiseen kuormittumiseen liittyvät ilmoitukset.



Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Kotihoidon turvallisen lääkehoidon toteutumisen edistämiseksi on perustettu Lääkehoidon kehittämisen työryhmä. Ryhmän tavoitteena on luoda kotiin annettavien palveluiden lääkehoitosuunnitelma, laatia yhteisiä ohjeita ja ohjeistuksia, jotta koko alueella toimitaan samalla tavalla

- Yhteistyössä laadittu lääkehoidon perehdytyksen tarkistuslista, joka käytössä kaikissa yksiköissä. Syksyllä arvioidaan tarkistuslistan palautteet ja tehdään tarvittavat muutokset.

Haipro ilmoituksissa, jotka luokittelevat onnettomuuksiksi, osa on asiakkaiden kaatumisia. Pohteella on hyväksytty Kaatumisen ehkäisyn toimintamalli, joka on otettu käyttöön kotiin annettavissa palveluissa.

Järjestelmämuutosten osalta yhteistyön tiivistäminen ja vaaratapahtumien käsittely yhdessä toiminnaohjauksen kanssa. Palauteraportti käsitelty henkilöstön kanssa ja välitetty tietohallintoon sekä ylemmälle johdolle.

Muistutukset, kantelut, oma- valvonnallisesti 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:

Keväällä kannustettiin asiakkaita ja heidän läheisiä osallistumaan THL:n kerro palvelusta, tulokset eivät vielä saatavilla

Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita tai ilmiöitä on havaittu:

Vuorovaikutukseen ja asiakkaan hoidollisiin tilanteisiin liittyviä poikkeamia.

Korjaavat toimenpiteet, joita tehty tai tehdään ja niiden aikataulu:

Jokaiseen palautteeseen vastataan ja tarvittaessa ohjeistetaan muistutuksen laadintaan.

Asiakaspalautetta kerätään suunnitelmasti syyskuussa 2026 Roidu järjestelmällä

Pyydetään aktiivisesti palautetta läpi vuoden
