

Turvallisuuden, laadun ja
valvonnan osavuosisiraportti
tammi-huhtikuu 2022

1. Alue

Eteläinen alue, Kristiinankaupunki, Närpiö, Kaskinen, Maalanti, Körnsnäs

2. Nykytila

Eteläisen alueen terveyspalvelut toimivat hyvin ja yhteistyötä sosiaalihuollon sekä psykososiaalisten palveluiden kanssa tehdään paljon. Alueella on perhekeskusmallilla toimivia palvelukeskittyviä Närpiössä ja Kristiinankaupungissa. Ikäihmisten palvelut tuotetaan alueella pääasiassa omana toimintana ja asumispalveluyksiköt tarjoavat pääasiassa tehostettua palveluasumista. Sosiaali- ja terveyskeskuksia löytyy Närpiöstä, Maalahdesta sekä Kaskisista. Lisäksi Kristiinankaupungista löytyvät Selkämeren terveyden alla olevat terveyspalvelut. Lähipalveluna tarjotaan kotihoidon palveluita, sairaanhoidon- ja terveydenhuollon vastaanottopalveluita sekä neuvolapalveluita. Alueen tämän hetkiset haasteet liittyvät sosiaalihuollon palveluiden järjestämiseen koko alueella sekä sosiaali- ja terveyspalveluiden osaajien rekrytoimiseen. Lisäksi oman haasteen tuo alueen laaja pinta-ala ja pitkät

välimatkat sekä palveluiden tuottaminen perifeerisille alueille. Työntekijöiden saatavuudella on suuri merkitys tuotettavien palveluiden laatuun. Osallisuuden osalta Eteläisen alueen edustajat ovat mukana toimivissa vaikuttamistoimelmissä. Ainoastaan Korsnäs edustajat nimetään tämän vuoden aikana. Lisäksi asiakasraadeissa on myös edustajia eteläiseltä alueelta.

Alueen toipisteissä on käyty laatu- ja järjestelmän metodikoulutukset ja käyttökokemusta yksikköarviointien tekemisestä on vain yhdeltä vuodelta. Kehitettävää on paljon toimintaa ohjauksen dokumenttien osalta sekä niiden saattamisessa yhteneväisiksi koko alueella.

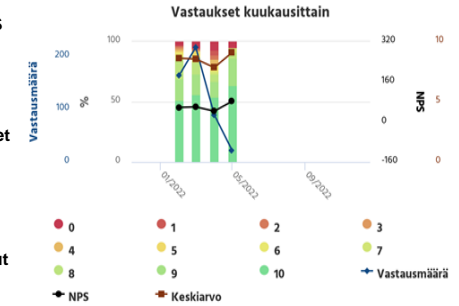
3.

Asiakastytyväisyys, asiakasturvallisuus

Roidun asiakastytyväisyyspalautetta on kerätty alueella sosiaali- ja terveyskeskuspalveluiden palvelupisteistä; terveyden- ja sairaanhoito, röntgen, fysioterapia, äitiys- ja lastenneuvolat, psykososiaaliset palvelut, aikuissosiaalityö, lasten- ja perheiden sosiaalihuollon palvelut, lastensuojelu, perheoikeudelliset palvelut sekä hammashuollon palvelusta.

Suorana asiakaspalautteena palvelupäällikölle on tullut yhteydenottoja koskien palvelujen saatavuutta sekä työntekijän tavoitettavuutta. Lisäksi yhteistyökumppaneiden yhteydenotot ovat koskeneet eräänäntyneiden laskujen selvittämistä, laskutusosoitteita

sekä yhteistyökumppaneiden ja yhteistietojen lövymistä.



4. Valvonnan huomiot

Tarkastuskäynnit edenneet suunnitelman mukaan.

Onnistumisia: Hyvä vastaanotto, palaute ja tiimi.

Havainnot tarkastuskäynneiltä:

- Esihenkilöiden vastualueet ovat osin hyvin laajoja, paljon uusia esihenkilöitä → tuen ja perehdytys tarve.
- Haasteet henkilöstöresurssien saamisen kanssa.
- Täydennyskoulutukset eivät ole toteutuneet suunnitellusti.
- Tarkastukset vievät paljon aikaa (mm. aikataulutus, etukäteisvalmistelut, raportit).

Eteläinen: Kristiinankaupunki, Maalanti, Kaskinen, Närpiö (Korsnäs)			
Tarkastuskäyntityyppi lkm/työyksikkö			
Palvelu	Suunniteltu	Reaktiivinen	Yhteistarkastus (AVI)
Ikääntyneet	9		
Vammaispalvelut	9		
Mielenterveys/päihdepalvelut			
Lastensuojelu			
Terveydenhuolto			
Yht.	18	0	0

5. Laadunhallinnan huomiot

Hyvinvointialueen johto, ikääntyneen asiakkaan palvelupolku sekä kuntoutus ja vammaispalveluita auditoitu. 05/22 AVH-potilaan palvelupolku, psykososiaalisia- ja sosiaalihuollon palveluita.

Alueellisesti eteläiseltä alueelta vahvuuksina nousi Haipron ja S-pron käyttöön otto, moniammatillisten tiimien hyödyntäminen ja nopea reagointi asiakkaan yhteydenottoihin psos.palveluissa. Terveysasemien ja kuntoutuksen prosessit on alueella kuvattu kattavasti. Kehittämistoimenpiteitä: tietosuojavaatimusten ja käytäntöjen huomiointi, asiakkaiden oikeuksista informointi ja kirjaus, omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmien päivittäminen hyvinvointialueen mukaisiksi.

Sisäiset auditoinnit toteutetaan 05/22, aiheena turvallisuusjohtaminen. Sisäisiä auditointeja kattavasti eteläiseltä alueelta mukana. Toteutetaan alueella otantana. Itsearviointit toteutetaan yksikkökohtaisesti 05-08/22.

Laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden suunnitelman jalkautus aloitettu. Laaturaportti 2021 sekä riskienhallinnan käsikirja julkaistu. /RMV

6. Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan huomiot

Sosiaaliamiehet: Yhteydenottojen määrä: 30

Trendinäkömää: Uuden organisaation myötä monet eivät tiedä keneen ottaa yhteyttä, kuka vie heidän asiaa eteenpäin tai työntekijän tavoitettavuus vaikeaa.

Keskeiset yhteydenottojen syyt: Taloudelliseen tilanteeseen liittyvät hakemukset, vammaispalvelut, perheoikeudelliset asiat, yleinen muistutusneuvonta

Potilasasiomiehet:

-Hoitoon pääsy, ajan saaminen terveysasemalle.

-Potilasasiakirjojen saaminen ja asiointi omalla äidinkielellä (suomi).

7. Turvallisuus, valmius ja varautuminen

Kaksi turvallisuuspäivää, koulutustilaisuutta, 29 osallistujaa

Useita konsultointikeskusteluita.

8. Seuranta

Labqualityn käytön ohjaus/koulutus esimiehille sekä itsearviointien tekeminen.

Yhteisten koulutusten järjestäminen, lääkehoitosuunnitelman päivitys uuden pohjan mukaisesti.

Sosiaalihuollon palveluiden saatavuuden varmistaminen koko alueelle. Palveluokkien välisen yhteistyön aikaansaaminen niin, etteivät asiakkaat putoaisi välimaastoon ja palvelun saaminen hidastuisi ja vaikeutuisi.

Haipro ilmoitusten määrä eteläisellä alueella 209, näistä noin puolet on käsitelty ja puolet odottavat käsitelyä. Ilmoituksista 115 kpl potilaalle tapahtunutta onnettomuutta 8 kaatumistapahtumia), 29 kpl ilmoitusta lääkehuollossa tapahtunutta

virhettä ja 8 kpl ilmoitusta koski tiedonkulun ongelmaa taikka tietojärjestelmästä johtuvaa tietokatkoa. Riskiarvioinneissa vakavan riskin tapauksia alueella 4, kohtuullisen riskin tapauksia 34 ja matalan riskin tapauksia 34. Eniten lääkkeisiin liittyviä riskitilanteita yleislääketieteen osastoilla ja erityisesti potilassiirtoihin liittyvissä tilanteissa. Olisi tärkeää tarkastella ja kehittää yhteistä prosessia potilaan tietojen siirtoon hoitolaitoksen vaihtuessa ja eri tietojärjestelmissä toimittaessa. Tietojen tulisi siirtyä potilaan mukana, potilas tulisi olla tunnistettavissa sekä häntä hoitaneen lääkärin/tiimin määräykset ja kirjaukset tulisi saattaa siirrettävään yksikköön tietoon.

1. Alue Vaasa ja Laihia

2. Nykytila

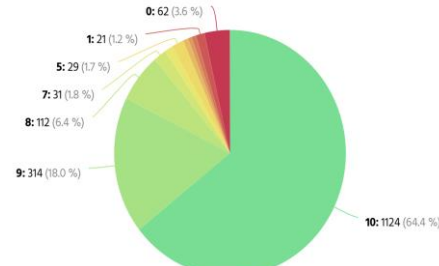
Terveys- ja sosiaalipalvelut toimivat, yhteistyötä tehdään. Osaavan henkilöstön saatavuusongelmat hankaloittavat toimintaa. H-talo on valmistumassa loppuvuodesta, muuttoja ja tyhjenevien tilojen jatkokäyttöä kartoitetaan. Raatien ja neuvostojen jäsenet on valittu ja toiminta on käynnistymässä suunnitellusti 5/22. Nuorten

Osallisuudesta elinvoimaa –Teamstilaisuus, jota suunniteltiin yhdessä Pohjanmaan liiton kanssa, siirtyi elokuulle.

3. Asiakastytyväisyys, asiakasturvallisuus

ROIDU tilanne 5.5.22:

NPS 71 (koko Pohjanmaa 55.22)
Palvelua suosittelee 82,5% ja arvostelee 9,4% vastanneista



Vaasa-Laihia	Määrä kpl	tapahtuma paikka % ilmoitusmäärästä	tapahtuma tyyppi % tehdyistä ilmoituksista
Vaasa Asumispalvelut	347	43 % pot. huoneessa 22 % päiväsalissa	63 % tapaturma, onnettomuus 31 % lääkehoitoon liittyvä
Vaasa-Laihia osastot	231	59 % pot. huoneessa 13 % lääkehuoneessa	50 % tapaturma, onnettomuus 34 % lääkehoitoon liittyvä
Vaasa-Laihia terveydenhuolto ja sairaanhoito	40	55 % ei ilmoitettu 18 % hoituhuone	58 % lääkehoito 13 % hoitoon liittyvä
Vaasa vammaispalvelut	19	55 % päiväsalissa	18 % väkivalta, onnettomuus

4. Valvonnan huomiot

- Suunniteltuja tarkastuksia ei olla päästy aloittamaan alueella Vaasa-Laihia resurssipulasta johtuen.
- Nyt molemmat keskeisen alueen tarkastajan vakanssit on kuitenkin täytetty ja tarkastustoiminta on voitu aloittaa.
- Reaktiivisia valvontatapahtumia on ollut alueella 5. Ne ovat liittyneet mm. lääkehoitoon toteuttamiseen (3) irtisanottuun palvelusopimukseen (1) ja puutteelliseen hoivaan/hoitoon (1),

Keskinen: Vaasa ja Laihia			
Palvelu	Tarkastuskäyntityyppi lkm/työyksikkö		
	Suunniteltu	Reaktiivinen	Yhteistarkastus (AVI)
Ikäntyneet		5	
Vammaispalvelut			
Mielenterveys/päihdepalvelut			2
Lastensuojelu			
Kotihoito/kotipalvelut			
Terveydenhuolto			
Yht.	0	5	2

5. Laadunhallinnan huomiot

1/22 auditoitu johto, 4/22 auditoitu mm. kotihoito 3 Vaasa, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto, vammaisten asumispalvelut, Päivä- ja työtoiminta sekä Teeriniemen päivätoiminnat. Kehittämiskohteita: strategian jalkautuksen ja tietoisuuden puute, dokumenttien päivittäminen hyvinvointialueen mukaisiksi. Tietojärjestelmien toiminnassa havaittiin ongelmia. Vahvuuksia: yhteistyön ja moniammatillisuuden lisääntyminen, IMO asiantuntijatyöryhmän perustaminen, kehitysvammaisten monipuoliset päivä- ja työtoiminnat, esimiestyön priorisointi asiakastyöhön ja henkilökunnan tukemiseen. Ulkoiset auditoinnit jatkuvat 5/22 ja sisäiset auditoinnit alkavat. Laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden suunnitelman jalkautus aloitettu. Laaturaportti 2021 sekä riskienhallinnan käsikirja julkaistu.

6. Sosiaali- ja potilasasiamestiötoiminnan huomiot

Sosiaaliasiamesitiö: Yhteydenottoja 44 kpl.
Uuden organisaation myötä monet eivät tiedä kuka hoitaa heidän asioitaan, keneen ottaa yhteyttä tai työntekijän tavoitettavuus vaikeaa. Lisäksi yhteydenottoja liittyen asiakasmaksulain muutoksiin ja uuden organisaation laskutuskäytäntöihin ja järjestelmiin: Asiakkaille aiheutunut epätietoisuutta ja huolta. Yhteydenottojen syyt vaihtelevat laajasti. Mikään palvelun osa-alue ei selkeästi nouse muita enemmän esille. Yhteydenottaja usein asianosainen itse, omainen/asioiden hoitaja, lisäksi myös työntekijät konsultoinneet. Syyt ovat liittyneet mm. perheoikeudellisiin asioihin, asiakirjamerkintöihin ja niiden oikaisupyyntöihin, neuvontaan muistutusprosesseissa ja työntekijöiden tavoitettavuuteen. Lisäksi yleistä neuvontaa.
Potilasasiamesitiöt: - Korvaushoitoon pääsyn vuoksi otettu yhteyttä potilasasiamesitiöön. Kohteluun pettyneitä, kommunikaatio koettu jopa uhkailevana tai kiristämisenä.
-Koti- ja asumispalveluissa omaisten hoitoon osallistuminen ja mukaan ottamista ei nähdä voimavarana yhteydenottajien mielestä. Edunvalvontavaltuus on merkittävä asiakirja, jonka velvoitteeseen tulee tutustua, koska valtuutuksen laillisuus edellyttää asiakkaan puolesta toimimista tai päätöksen tekemistä / myötävaikuttamista hoitopäätöksiin, asiakirja on otettava huomioon hoidossa.
- Muistutusvastauksissa viivettä
-Hammashoitoon, proteesihoidon pääsy, lääkärille pääsy, jonoajat ovat pitkiä.
-Kiireelliseen hoitoon pääsy terveysasemalle, puhelinruuhkat estävät pääsyn linjoille hoidon arvioon, ajanvaraukseen. Soittopyynnön jättäminen ei kiireellisissä asioissa voi mennä seuraavaan päivään, puhelinvastaajan viestissä luvattu soittaa takaisin ennen sulkemisaikaa.

7. Turvallisuus, valmius ja varautuminen

Poistumisturvallisuusselvityksen kellottaminen Tammikaivontielle YLE osastoilla, johtopäätökset toimitettu pelastuslaitokselle ja johtavalle lääkärille. Useita konsultointikeskusteluita.

Turvallisuuskävelyiden ja koulutuksien suunnittelu.

8. Seuranta

HaiPron käyttö tulisi saada työkaluksi jokaisen yksikön arkeen. Asian esillä

pitäminen ja koulutuksen sekä tuen takaaminen auttavat ajan kanssa. Valvontakäyntien aloittaminen.

1. Alue Mustasaari, Vöyri

2. Nykytila

Vuosi alkoi hankaluuksilla, sillä muun muassa Abilita ei toiminut eikä myöskään avustajien ja omaishoitajien palkanmaksu. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut toimivat. Puhelintekniikan kanssa on ollut jonkin verran ongelmia ja puhelinvaihte ei ole saanut oikeita puhelinnumeroita, mutta tilanne on menossa parempaan suuntaan. Asiakkaiden on ollut vaikea saada yhteyttä oikeaan henkilöön ja löytää puhelinnumeroa. Asiaa on auttanut, että kunnilla oli yhteystiedot kotisivuillaan vielä kuntayhtymään siirtymisen jälkeen.

Kotisivujen yhteystiedot on päivitettävä, jotta asiakkaat löytävät helposti oikeat yhteystiedot. Sosiaalihuollon ja

terveydenhuollon välinen yhteistyö toimii hyvin. Toimitilojen kartoittaminen on aloitettu.

Vaikuttamiselimet ja neuvostot valittu, ensimmäinen kokous 5/2022.

Vöyriin sosiaalihuollolle HaiPro on uusi ohjelma, jonka käyttö on alkanut hitaasti. Henkilöstöä on koulutettu mutta lisätukea tarvitaan. Henkilöstöä tuetaan ja koulutetaan HaiPron käytössä jatkossakin. Sisäiset auditoinnit tehdään toukokuussa 2022; Elvira, Helmiina ja Tallmorgården.

3.

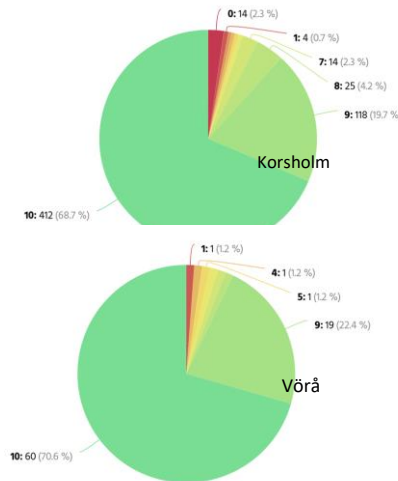
Asiakastytyväisyys, asiakasturvallisuus

Roidu: Mustasaaren NPS: 82 (515 vastausta)
Vöyriin NPS: 88 (85 vastausta)
Mustasaaren ja Vöyriin NPS yhdessä: 83 (600 vastausta)

Palaute on ollut enimmäkseen myönteistä sekä Mustasaaren että Vöyriin osalta. Enemmistö on sitä mieltä, että he ovat saaneet apua ja ystävällistä palvelua. Kielteinen palaute koski suurimmaksi osaksi pitkää jonotusaikaa. Enemmistö on vastannut saaneensa palvelua omalla äidinkielellä

Oravaisten sosiaalitoimistossa sijainnut Roidu-laite ei toiminut tänä ajanjaksona.

HaiPro: Kaikki ilmoitukset, jotka alueellisella palvelupäälliköllä on oikeus nähdä/käsitellä: 2368 kpl (jotkut Mustasaaren ja Vöyriin ulkopuolelta), joista 1474 (62 %) on valmiiksi käsiteltyjä. Valitettavasti alueelliselta palvelupäälliköltä puuttuu kokonaan pääsy toimialan tietoihin: Sosiaali- ja terveyskeskus. On tehty mm. ilmoituksia puutteellisesta tiedonkulusta koskien potilaita, joita on siirretty osastojen välillä. Erilaisten tietojärjestelmien vuoksi osasto ei ole pystynyt löytämään tietoa potilaasta. Useimmat ilmoitukset tulevat vanhustenhuollosta ja koskevat useimmiten kaatumistapaturmia, mutta myös lääkitykseen liittyviä tapahtumia on. Asiakkaat ovat mm. saaneet väärää lääkettä, mikä on johtunut huonoista kirjauksista, puutteellisesta tiedonkulusta ja myös henkilöstön stressistä, mikä puolestaan on johtunut henkilöstöpuhlasta/nopeasta työtahdista.



Tehostettu palveluasuminen

Mustasaari 151 ilmoitusta, joista 45 % valmiiksi käsitelty, käsittelyaika keskimäärin 28 päivää. **Vöyri** 5 ilmoitusta, joista 20 % valmiiksi käsitelty, käsittelyaika keskimäärin 33 päivää.

Kotiin annettavat palvelut Mustasaari: 2 ilmoitusta, 0 valmiiksi käsiteltyä. **Vöyri:** 15 ilmoitusta, joista 13 valmiiksi käsitelty (87 %), käsittelyaika keskimäärin 13 päivää.

Sairaalapalvelut

Mustasaaren yleislääk.os. 7 ilmoitusta, joista 4 käsiteltävänä ja 3 odottaa lisätietoja.

Vöyri yleislääk.os. 8 ilmoitusta, joista 7 valmiiksi käsitelty (88 %). käsittelyaika

4. Valvonnan huomiot Mustasaaren-Vöyriin alueella ei ole vielä tehty tarkastuksia henkilöstöpulan vuoksi. Nyt on voitu rekrytoida yksi tarkastaja, ja tarkastuskäyntejä suunnitellaan.

Keskinen: Mustasaari ja Vöyri			
Palvelu	Tarkastuskäyntityyppi lkm/työyksikkö		
	Suunniteltu	Reaktiivinen	Yhteistarkastus (AVI)
Ikäntyneet			
Vammaispalvelut			
Mielenterveys/päihdepalvelut			
Lastensuojelu			
Kotihoido/kotipalvelu			
Terveydenhuolto			
Yht.	0	0	0

5. Laadunhallinnan huomiot

Hyvinvointialueen johto, ikäntyneen asiakkaan palvelupolku sekä kuntoutus ja vammaispalveluita auditoitu. Toukokuussa AVH-potilaan palvelupolku, psykososiaalisia- ja sosiaalihuollon palveluita. Toukokuussa auditoinnit kohdistuvat enemmän myös Mustasaari-Vöyri alueelle. Toimenpiteitä vaativiksi seikoiksi nostettu tammikuun auditoinnissa esiin kotisivujen päivitys hyvinvointialueelle, omavalvonta ja lääkahoitosuunnitelmien päivitykset sekä perehdytyksen käytännöt ja toteutus.

Sisäiset auditoinnit toteutetaan toukokuun aikana, aiheena turvallisuusjohtaminen. Sisäisiä auditointeja myös Mustasaari-Vöyri alueelta mukana. Toteutetaan alueella otantana. Itsearviointi toteutetaan yksikkökohtaisesti touko-elokuun aikana. Laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden suunnitelman jalkautus aloitettu. Laaturaportti 2021 sekä riskienhallinnan käsikirja julkaistu./RMV

6. Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan huomiot

Sosiaaliasiamies: 14 yhteydenottoa. Jakson lopulla yhteydenotot ovat koskettaneet erityisesti omaishoidon tukea. Pääasiassa yhteydenotot ovat koskeneet vammaispalveluita, lastensuojelua ja tyytymättömyyttä asumispalveluihin.

Potilasasiamiehet: -Mustasaaren kouluterveydenhuollossa alaikäinen saanut rokotuksen, vaikka huoltaja kieltänyt rokottamisen. Kielto on huoltajan mukaan dokumentoitu.

-Mustasaaren terveyskeskuksen kirjaamiskäytäntö COVID-rokotuksista johti potilasasiamiehen yhteydenottoon. Yhteydenottajan tavoitteena oli saada kronologinen järjestys rokotuksiin, vaikka jokin rokotuksista olisi toteutettu muualla. Yhtenäiset kirjaamiskäytännöt helpottavat asiakkaita todentamaan rokotuksensa tarvittavissa paikoissa.

-Oravainen/ Vöyri terveyskeskuksessa lääkäri ohjaistanut alle vuoden ikäistä lapsen vanhempia antamaan lapselle hunajaa ja teetä hengenahdistuksen/ flunssan hoitoon. Vanhemmat tuoneet lapsen päivystykseen, jossa saaneet asianmukaista hoitoa hengenahdistukseen, vanhemman kertoman mukaan saturaatio ollut lapsella 88, heidän tullessa päivystykseen.

- Puuttuvat/ unohtuneet jatkoohoitohetket erik.sairaanhoidon

7. Turvallisuus, valmius ja varautuminen

Turvallisuuspäivä 1 kpl, 20 osallistujaa
Pelastussuunnitelman päivitystä

8. Seuranta

HaiPron käyttö, henkilöstöä on koulutettava ja tuettava ohjelman käytössä. Asiakkaat saavat hakemuslomakkeet kotisivuilta. Laadukas ja turvallinen palvelu asukkailla, ajantasaiset yhteystiedot ovat kotisivulla.

1. Alue

Pietarsaari, Pedersöre, Uusikaarlepyy,

Luoto

2. Nykytila

Alkuvuodesta oli suuria ongelmia Abilita-ohjelman käytössä. Voi kauan aikaa ennen kuin vammaispalveluissa pystyttiin tekemään kirjauksia ohjelmaan. Ongelma lienee kuitenkin ratkennut. Sosiaali- ja terveysviraston vanha kotisivu oli jäljellä ja puhelinnumerot eivät olleet muuttuneet, minkä ansiosta palvelut toimivat alueella suhteellisen hyvin siirtymäkauden aikana. Alueellisen palvelupäällikön tietoon on kuitenkin tullut joitakin valituksia siitä, että on ollut vaikeaa

saada yhteyttä eri ihmisiin. Useimmat alueelliselle palvelupäällikölle tulleet yhteydenotot ovat kuitenkin koskeneet yksityisiä palvelujen tuottajia, jotka eivät ole saaneet maksua ÖVPH:lle lähettämistään laskuista.

3.

Asiakastyytyväisyys, asiakasturvallisuus

ROIDU koko alueella: NPS 56 (n=508)

(toimipiste)

Pietarsaari 50

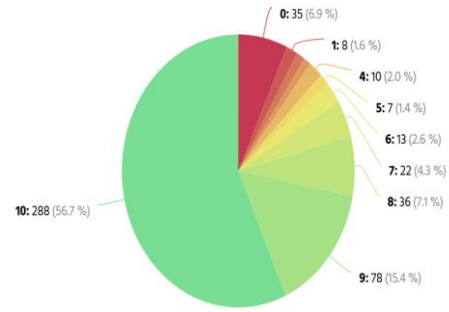
Luoto 52

Uusikaarlepyy 89

Pedersöre NPS 83

Useimmat avoimissa vastauksissa annetut kielteiset kommentit koskivat pitkää jonotusaikaa, ennen kaikkea Malmin päivystyksessä, mutta myös muissa toimipisteissä. Luodon hyvinvointiasemalla oleva tabletti oli rikki ja vaihdettiin huhtikuussa, joten sieltä on vastauksia vielä hyvin vähän.

HaiPro "Kaikki minulle kuuluvat" 1519 kpl (jotkut muilla paikkakunnilla). Niistä 56 % käsitelty valmiiksi. Koosteen yhteydessä voidaan panna merkille, että alueellisella palvelupäälliköllä ei ole mahdollisuutta saada minkäänlaista tietoa sosiaali- ja terveyskeskus -toimialalta. Taulukossa ne luvut, jotka kuuluvat Pietarsaaren seudulle. Voidaan todeta, että vanhustenhuollossa useimmat HaiPro-ilmoitukset koskevat kaatumistapaturmia ja lääkitykseen liittyviä tapahtumia.



Ohjelma	osastot	Tilasto	Seuranta
Effektive serviceboenden	3,45	40 %	
Service som går hem	3,5	42 %	
Enkelt	3	40 %	
Enkelt	4,3	47 %	
Enkelt	2,8	68 %	
Rehabilitering	3,5	43 %	
Öppenvård/rehabilitering	6,7	30 %	
Psychosociala tjänster	2,8	32 %	
Nyktusservice	2,3	62 %	
Arbetsgruppen (Enkeltska försörj)	1,00	66 %	

4. Valvonnan huomiot

Tarkastustoiminta edennyt alueella suunnitelman mukaisesti.

Onnistumisia: Vastaanotto ja palaute ollut hyvää.

Havainnot ja tarkastuskäynneitä:

- Esihenkilöiden vastuualueet ovat osin hyvin laajoja, paljon uusia esihenkilöitä
→ tuen ja perehdytksen tarve
→ haasteita ollut HR tuen saamisessa
- Haasteet henkilöstöresurssien saamisen kanssa.
- Täydennyskoulutukset eivät ole toteutuneet suunnitellusti.

- Tarkastusten aikataulutus käynnille osallistuvien kesken vaatii hyvää etukäteissuunnittelua.

Palvelu	Tarkastuskäyntityyppi lkm/työyksikkö		
	Suunniteltu	Reaktiivinen	Yhteistarkastus (AVI)
Ikääntyneet	2	1	
Vammaispalvelut	10		
Mielenterveys/päihdepalvelut	5		
Lastensuojelu			
Kotihoito/kotipalvelut	3		
Terveystieteiden			
Yht.	20	1	

5. Laadunhallinnan huomiot

Hyvinvointialueen johto, ikääntyneen asiakkaan palvelupolku sekä kuntoutus ja vammaispalveluita auditoitu. 05/22 AVH-potilaan palvelupolku, psykososiaalisia- ja sosiaalihuollon palveluita. Toukokuussa auditoinnit kohdistuvat enemmän myös Pietarsaaren alueelle.

Toimenpiteitä vaativiksi seikoiksi nostettu alkuvuodesta strategian ja vision jalkautus, omavalvontasuunnitelmien päivitys. Yleisin prosessien käytännöt.

Vahvuus: sosiaalihuollossa vahva halu kehittää moniammatillista tiimityöskentelyä.

Sisäiset auditoinnit toteutetaan 05/22, aiheena turvallisuusjohtaminen. Sisäisiä auditointeja myös Pietarsaaren alueelta mukana, verkostopäivät järjestettiin Teamsin kautta. Toteutetaan alueella otantana. Itsearviointit toteutetaan yksikkökohtaisesti 05-08/22. Laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden suunnitelman jalkautus aloitettu. Laaturaportti 2021 sekä riskienhallinnan käsikirja julkaistu./RMV

6. Sosiaali- ja potilasasiamiestötoiminnan huomiot

Socialombudsmannen: Yhteydenottojen määrä: 8 Trendinäkömä: Yhteydenottoja on niin vähän, ettei niistä voi vetää johtopäätöksiä tai nähdä niissä jotain trendiä. Keskeiset yhteydenottojen syyt: Perheoikeudelliset asiat, työntekijöiden tavoitettavuusongelmat

Potilasasiemiehet: -Koti- ja asumispalveluissa lääkäripalveluiden ulkoistus tuo haasteita. Asiakas jää etäiseksi, koska tiedonvälitys esimerkiksi päivystyksellisessä tilanteessa on hoitajan ja lääkärin välillä, jolloin hoitoon liittyen voi asioita jäädä havaitsematta, mm. lääkeaineallergia antibioottihoitoa aloitettaessa.

-Rannemurtumaan liittyen annettu ohjeet väärällä kielellä asiakkaalle, ohje kehottanut immobilisaatioon ja toinen taho antanut ohjeen sormien liikuttamiseen, yhteydenottajalle jäi ristiriitainen kuva, miten tulisi toimia -> ohjeiden päivitys?

-Päivystyksestä määrätty lapsen kuumekramppiin lääkkeeksi Stesolidia, josta ei annettu vastaanotolla asianmukaista ohjetta mukaan. Huoltaja luki asiasta omakannan kautta, eikä tiennyt suunnitelmasta muuta kuin lukemansa.

-Hoitoon pääseminen, päivystykseen, psykiatrilta sekä terveysasemalle ja päivystyksestä ilmaistu tyytymättömyyttä hoitoon ja kohteluun.

-Psykiatrian puolella kokemus kokonaishoidon puutteesta.

-Asiakaspalveluun ja prosessiin on vaikuttanut jo meneillään olevat edelliset kontaktit potilasasiemiehiin (ennen HYKY:ä), koska käytänteet ja ohjaukset ovat ilmenneet erilaisiksi.

7. Turvallisuus, valmius ja varautuminen

3 turvallisuuspäivä-koulutustilaisuutta, 32 osallistujaa

8. Seuranta

Seuraamme Pietarsaaren seudun optimoinnin ja kotihoidon välistä yhteistyötä sekä yritämme kehittää yhteistyötä.

1. Alue : Vaasan keskussairaala

2. Nykytila

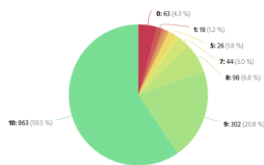
Vaasan keskussairaalassa on selvitty vähemmällä muutoksilla kuin monilla muilla hyvinvointialueen alueilla. Kuitenkin myös keskussairaalassa otettiin käyttöön monia uusia ohjelmia, mikä aiheutti haasteita. Yhteistyö sairaalan ulkopuolella olevien yksiköiden kanssa on enemmän keskiössä: Uoma tiedonvälitys- ja logistiikkaohjelma helpottaa potilaiden siirtämistä yksiköstä toiseen. Henkilöstön osaamisen sähköinen valvonta Laatuportissa (lääkehoitolupa ja laitepassi) on otettu käyttöön monissa uusissa yksiköissä vuoden ensimmäisen neljän kuukauden aikana. Turvallista ja sujuvaa muuttoa uuteen H-taloon valmistellaan,

painopisteenä yhteiset ja yhtenäisemmät työtavat, joilla varmistetaan potilasturvallisuus. Valmistelut jatkuvat nyt niin, että yksiköt saavat vihdoin tutustua tuleviin uusiin tiloihin. Riskikartoituksia on tehty, ja ne jatkuvat

muuttavien yksiköiden kanssa.

3. Asiakastytyväisyys, asiakasturvallisuus

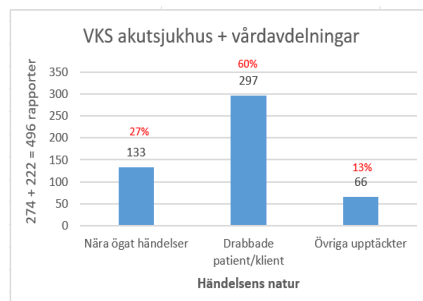
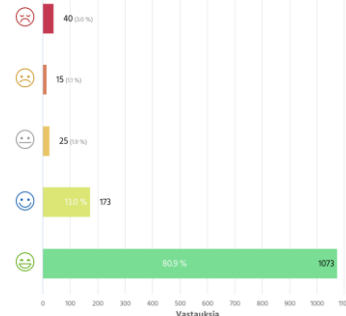
VKS: NPS: 70 1450 vastaajaa • Keskiarvo 8.78
 • Arvostelijat: 9.9 %
 • Passiiviset: 9.8 %
 • Suosittelevat: 80.3 %



HaiPro-ilmoituksia VKS:n ensisijaisiin yksiköihin on tehty 593, mikä on 26 % kaikista ilmoituksista. Niistä 85 % on käsitelty valmiiksi. Käsitellyistä ilmoituksista kolme on aiheuttanut vakavan haitan potilaalle, ja kahdesta ilmoituksesta on keskusteltu laajemmin ja tehty kehitystoimenpiteitä. Niissä raporteissa, joissa on tehty ikäryhmittä, liittyy 121 kpl (25 %) lasten ja nuorten hoitoon, 195 kpl (40 %) työikäisten ja 172 kpl (35 %) ikäihmisten hoitoon.

Potilaan/asiakkaan tai omaisen tekemistä HaiPro-ilmoituksista 29 kpl oli osoitettu VKS:lle. Kaikista VKS:n HaiPro-ilmoituksista tavallisimmat tapahtumatyypit koskivat tiedon kulkua ja lääkehoitoa..

Sain hoitoa ja palvelua äidinkielenlläni
 1326 vastaajaa • Keskiarvo 4.68



Ensimmäisen vuosineljänneksen aikana on käsitelty 6 terveydenhuoltoon koskevaa valitusta ja 25 huomautusta, jotka on toimitettu VKS:lle. Niistä suurin osa koskee kohtelua ja tyytymättömyyttä hoitoon.

4. Valvonnan huomiot

Suunnitelmallinen tarkastustoiminta on aloitettu sosiaalihuollon palveluiden puolelta 8.3.22 alkaen. Terveystieteiden suunnitelmallisen tarkastustoiminnan suunnitelmaa ei ole vielä laadittu. Valvonta on osallistunut yhden sairaalasta tehdyn Haipron selvittelyyn.

HaiPro oli osoitettu yksityiseen palvelutaloon. Valvonta seuraa sairaalassa tehtyjä HaiPro-ilmoituksia ja tarvittaessa tulee mukaan HaiProjen selvittelyyn pyytäen esim. tarkempia selvityspyyntöjä.

5. Laadunhallinnan huomiot

01/22 auditoitu hyvinvointialueen johto ja esiauditointia yksiköihin. 04/22 ikääntyneen palvelupolku, kuntoutus- ja vammaispalvelut. Mukana vks:stä mm. 05/22 auditoidaan AVH-potilaan palvelupolku, jolloin useita yksiköitä VKS:stä mukana. Vahvuuksia: kaksoistarkastusohje injektion annossa, moniammatillinen yhteistyö ja asiakastytyväisyys vaativan kuntoutuksen osastolla, apuvälinekeskuksen kirjalliset ohjeet arvioitiin ja ohjaukseen, IMO asiantuntija-ryhmä, Kehittämiskohteita yleisesti mm. stratgian jalkautus, prosessien kuvaustavoista sopiminen. Sisäiset auditoinnit 05/22, mukana vks yksiköitä ja auditointia. Turvallisuusjohtaminen aiheena. Sisäisten auditointien verkostopäivät oli 04/22. Itsearviointit toteutetaan 05-08/22. Laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden suunnitelman jalkautus aloitettu. Laaturaportti 2021 sekä riskienhallinnan käsikirja julkaistu.

6. Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan huomiot

Sosiaaliasiamiehet: Yhteydenotot 5, Kela-taksin käyttö jatkotutkimuksiin toisella paikkakunnalla, huoli-ilmoitus sekä lapsiperhe että ikäihminen, yleistä neuvontaa hoitotuloksiassa X 2. Ei niinkään tyytymättömyyttä palveluun vaan tiedon antamista yleisesti.
Potilasasiamiehet: Yhteydenotot 25.
 -Naisten taudit ja synnytykset, yhteydenotto koskien synnyttäneiden ja keskenmenojen hoitoa samassa yksikössä. Asiakas koki tilanteen epäeettisenä ja erittäin raskaana, koska joillekin yksikö on täynnä iloa ja riemua, toisille surua ja kyyneleitä.
 -Kipupoliklinikan saavutettavuus aiheuttanut yhteydenottoja.
 -Psykiatriassa hoidossa vaihtolovelvollisuutta rikottu

ammattihenkilön toimesta.
 -Apuvälineisiin liittyen tulisi tehdä HaiPro-ilmoitus, jos apuväline rikkoutuu tai aiheuttaa asiakkaille tapahtumia. Huomioitavaa on myös toteuttaa ilmoitus Fimealle.
 -Hoitoon pääsy, jonotilanteet poliklinikoilla haasteellisia.
 -Yhteydenottoja koskien asiakkaan ja omaisen kokemasta huonosta kohtelusta ja palvelun sujuvuudesta.
 -Leikkaus aikojen peruuttaminen, aikojen siirtäminen pienellä varoitusaajalla on aiheuttanut yhteydenottoja, jonot pitkittyneet.
 -Potilastietojen katsominen ilman hoitokontaktia.
 - Syöpädiagnoosin lukeminen omaKannasta
 - Pitkä jonotusaika magneettiröntgeniin
 - Kirjaus väärän potilaan tietoihin yhtiespävystyksessä
 -Verikokeiden vastausten näkyminen kannassa viiveellä.

7. Turvallisuus, valmius ja varautuminen

Kuusi (6) turvallisuuspäivä koulutustilaisuutta, 88 osallistujaa
 Kaksi turvallisuuskävelyä, 10 osallistujaa
 Useita, päivittäisiä yhteydenottoja turvallisuusasioissa
 Vartiointin ja vahtimestaripalveluiden kehittäminen

8. Seuranta

H-talon valmisteluja ja riskikartoitusten tekemistä on seurattava. Monet yksiköt ovat jo pitkällä suunnittelussa ja ovat jo nyt ottaneet käyttöön uusia työtapoja. Turvallista lääkehoitoa on syytä valvoa kaikkien ammattiryhmien osalta. Uusi lääkehoitosuunnitelma on tekeillä, ja työryhmät ovat päässeet hyvään vauhtiin.

Uusi LOVE-prosessi on laadittu. HaiPro-koulutuksia lääkäreille on toivottu ja niitä järjestetään, kuten myös videomateriaalia. Kotiuttamisprosessia uudistetaan vuodeosastojen tekemän yhteistyön avulla. Se toivottavasti lisää hoidon sujuvuutta ja varmistaa potilaiden turvallisen hoidon..

1. Alue
Koko Pohjanmaa

2. Nykytila

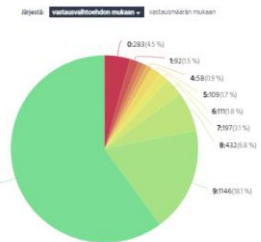
Koko hyvinvointialueelle on otettu uusi Roidun asiakaspalautejärjestelmä käyttöön ja käyttöönotto edelleen jatkuu. Edelleen on yksiköitä (mm. Koti- ja asumispalveluiden yksiköt) joissa ei ole tablettilaitteita. Näissä yksiköissä palautetta voi antaa vain www-sivujen kautta. Kolmen vaikuttamistoimielimen ja kolmen sektorikohtaisen asiakasraadien toiminta on aloitettu. Järjestöyhteistyötä on edistetty eri tahoilla käytyjen keskustelujen avulla. Kokemustoiminnan koordinoitua on aloitettu päivittämällä lomakkeita ja suunnitteleamalla yhteistyössä järjestöjen kanssa.

3. Asiakastytyväisyys, asiakasturvallisuus

- Muistutuksia 36, kanteluja (avi 4, eom1, 1 yhdenvertaisuusvaltuutetun lausunto), 1 muu lausunto. Erikoisaloista eniten yleislääketiede 8, psykiatria 5, neurologia 4. Tulosaluista eniten sosiaali- ja terveydenhuollon avopalvelut (8) ja akuuttisairaala (8). Aiheita tyytymättömyys hoitoon ja kohteluun sekä hoitajien että lääkärin osalta.
- HaiPro- ilmoituksia 2368, käsittely 79% ilmoituksista.
- Potilaiden ilmoituksia 54, kaikki käsitelty
- Vakavan haitan ilmoituksia 20 kpl
- Ikäihmisten hoitoon ja palveluun liittyviä ilmoituksia 77%, työkäisten osuu 14,3%, lasten ja nuorten 4,3%
- Kaatumisia 921 (36,7% kaikista ilmoituksista), kaatumisriski arvioitu 70 asiakkaan kohdalla
- lääkehoidon ilmoitukset 597 kpl (23,4%), tiedonkulun ilmoitukset 11%, painehaavoja raportoitu 6 kpl (1 potilaalle tehty

painehaavariski arviointi)

Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisesi tai ystäväsi?



4. Valvonnan huomiot

- Suunnitelmallinen tarkastustoiminta aloitettu hyvinvointialueella 8.3.22 alkaen.
- Tarkastuskäynnit edenneet 1-4/22 ajalla suunnitelman mukaan pohjoisella ja eteläisellä alueella. Keskimääräinen tarkastuksia ei ole kyetty toteuttamaan resurssivajeen vuoksi.
- **Ennakollinen valvonta:** yht. 16 saapunutta ilmoitusta yksit. sosiaalipalveluiden tuottamisesta ja palvelusetelituottajajakemuksia saapunut yht. 3.
- Tilojen käyttöönottotarkastuksia tehty 3.
- **Suunnitelmallisia tarkastuskäyntejä** tehty yht. 38 työyksikköön. Lääkitysturvallisuuskoordinaattori mukana
- **Reaktiivisia** valvontatapahtumia on ollut yht. 6.
- AVI:n kanssa yhteistarkastuksia tehty yht. 3.
- Palveluseteliprosessit (Palse/Vaana) ovat olleet osin epäselviä, vastuuhenkilöitä siirtynyt toisiin tehtäviin, ja tehtäville ei ole ollut uusia vastuuhenkilöitä.
- AVI:ta tullut 3 **selvityspyyntöä**: henkilöstömitoitus (2), vammaispalveluiden rajoitustoimenpiteet (1).

- Pohjanmaan hyvinvointialueella vireillä olevia AVI:n valvontoja on tällä hetkellä yht. 20 (valvonnan tietojen mukaan).
- Ilmoitusten käsittelyvaiheet olleet aikaa vieviä, syynä tähän on ollut mm. se, että käsittelyprosessin vaiheet eivät ole vielä olleet täysin selkeitä eikä Dynasty-asiakirjan hallintajärjestelmä ole vielä ollut toiminnassa.
- Saimme nyt sihteerin (50%) yksikköön. Hän tuo suurta helpotusta ilmoitusten vastauksentekoon.

Ennakollinen valvonta 1-4/2022 (koko hv-alue)	
Saapuneet ilmoitukset sosiaalipalveluiden tuottamisesta	lkkm
Ilmoituksenvarainen, rekisteröitävä palvelu, lausunto AVI:lle	9
Ilmoituksenvarainen ei -rekisteröitävä palvelu (tukipalvelu)	7
Saapuneet palvelusetelituottajajakemukset (lkkm)	3
Tilojen käyttöönottotarkastukset	lkkm
Vaasa (thl)	2
Pietarsaari (thl)	1

5. Laadunhallinnan huomiot

Hyvinvointialueen johto, ikääntyneen asiakkaan palvelupolku sekä kuntoutus ja vammaispalveluita auditoitu. 05/22 AVH-potilaan palvelupolku, psykososiaalisia ja sosiaalihuollon palveluita. Sisäiset auditoinnit toteutetaan 05/22, aiheena turvallisuusjohtaminen. Sisäisiä auditointeja kattavasti eteläiseltä alueelta mukana. Toteutetaan alueella otantana. Itsearviointitoteutetaan yksikkökohtaisesti 05-08/22. Laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden suunnitelman jalkautus aloitettu. Hyvinvointialueen lääkehoito -oppaan laatiminen aloitettu, lääkehoitosuunnitelman pohja julkaistu. Laaturaportti 2021 sekä riskienhallinnan käsikirja julkaistu. /RMV

6. Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminta

Sosiaaliasiamies: Sosiaaliasiamiehet: Yhteydenottoja 105. Syyt liittyneet mm. perheoikeudellisiin asioihin, asiakirjamerkintöihin ja oikaisupyyntöihin, muistutusprosessineuvontaan ja työntekijöiden tavoitettavuuteen. Epätietoisuutta keneen työntekijään ottaa yhteyttä ja vaikeus tavoittaa työntekijää. Uuden organisaation käynnistyminen ja mm. puhelinvaihteen epätietoisuus puhelujen yhdistämisessä sekä keskeneräiset www-sivut vaikuttaneet. Asiakasmaksulain muutos 1.7.2022 viivästyttänyt asiakasmaksujen perimistä ja uusi organisaatio myötävaikuttanut tähän myös vuodenvaihteen jälkeen. Asiakkaille epätietoisuutta ja huolta takautuvasti perittävistä maksuista. **Potilasasiemiehet:** Yhteydenottoja 301. Henkilön kuollessa hoitoyksikössä on tärkeää toteuttaa tarvittavat ilmoitukset ja paperiasiat kuntoon aikataulussa ja ilmoittaa omaisille, jos niihin on tiedossa viivettä. Prosessin tunteminen ja yhtenäiset toimintatavat ovat merkityksellisiä alueellisesti. Vierailukielto, omaisten osallisuus hoidossa COVID-19 – pandemiasta johtuen tulee toteuttaa

yksilöllisin päätöksin tai lääkärin ohjeen mukaisesti. Kieltoja ei voi toteuttaa mielivaltaisesti, ne on perustettava tosiasiaan, päätös on oltava yksilöllinen ja kirjaus asianmukainen. COVID- pandemia on myös yleisellä tasolla aiheuttanut yhteydenottoja potilasasiemiehiin. Asiakkaat ovat kokeneet kohtelussaan negatiivisuutta ja henkilökunnan epävarmuutta COVID-19:n äärellä ja näin ollen vaikuttaneen kokonaiskuvaan hoidossa ja kommunikaatiossa. Elvytyskieltopäätöksen tekevän lääkärin tulee ilmoittaa omaisille/ tiedonsaantioikeutetulle asiasta. PAM saa yhteydenottoja, joissa kerrotaan, että asiasta on joutunut lukemaan ensimmäisen kerran potilasdokumenteista tai omakannan kautta. Tilanne aiheuttaa tiedon saaneissa jopa pelkoa.

Osavuosisiraportti 2/3

1.5.-28.8.2022

1. Alue

Eteläinen alue, Kristiinankaupunki, Närpiö, Kaskinen, Maalahti, Korsnäs

2. Nykytila

Eteläisen alueen terveyspalvelut, neuvolatoiminta, avoterveydenhuollon vastaanotot, hoidonarvointi sekä yleislääketieteen osastot ovat toimineet hyvin haasteista huolimatta. Ikäihmisten asumispalveluissa saa hyvää hoitoa ja kiinteistöt ovat suurimmaksi osaksi hyvässä kunnossa. Kotihoidon toteutuksessa ilmenee painetta

henkilökunnan saatavuudessa ja riittävydessä. Sosiaalihuollon palveluissa palvelut on kyetty tuottamaan, mutta henkilökuntaa ei olla onnistuttu rekrytoimaan vapaana oleviin virkoihin mikä vaikuttaa palvelun saatavuuteen sekä lähipalvelun tuottamiseen. Yhteistyö palveluiden tuottamisessa on hyvää, mutta tietojärjestelmien rajaukset ja erilaisuudet tuottavat välillä haasteita. Palvelun tuottamista koskevia ohjaavien asiakirjojen päivitykset edistyvät hyvää vauhtia.

3.

Asiakastyytyväisyys, asiakasturvallisuus

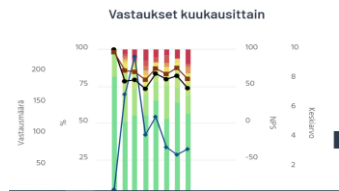
Haipro-vaaratapahtumailmoituksista voidaan havaita alueella vallitsevan henkilöstön riittävyyden ja rekrytoinnin haasteiden tuomat vaikutukset palvelun laatuun. Kiire näkyy lisääntyneinä häiritsevinä tapahtumina lääkähoidon toteutuksessa sekä tiedonkulussa. Kuitenkin voidaan havaita, että häiritsevien tapahtumien käsittelyssä ei enää nähdä organisaatiota taikka johtoa juurisyyntä tapahtuneisiin asioihin vaan asioihin ollaan puututtu toimintatapoja muuttamalla sekä tunnistamalla osaamisen puutteet. Vakavia häiritseviä tapahtumia on Q2 ollut 2 kpl ja useita yhteydenottoja on tehty yksikköihin koskien korkean riskin ilmoituksia.

Roidun kautta tulleiden asiakaspalautteiden lisäksi palvelupääliiköille on tullut palautteita koskien sosiaalihuollon työntekijöiden saavutettavuutta, tulleiden palkkojen virheellisyyttä taikka puuttumista ja yhteistyökumppaneiden saamattomia suorituksia sekä asiointia kohtelua palvelua annettaessa.

Sosiaaliasiamiehille tulleita yhteydenottoja:7
Useilla asiakkailla ongelmia tavoittaa työntekijää

Aikuissosiaalityö: 2
Ikääntyneiden sosiaalityö:1
Hautausavustus:2
Lapsen tapaamisoikeus/lastensuojelu:1
Varhaiskasvatuksen laskutus:1

Toimiala	määrä Q2 (Q1)	Top 3 tyyppi	Määrä Q2 (Q1)
Asumispalvelut	142 (160)	Tapaturma Lääkehoito Väkivalta	91 (97) 30 (19) 14 (5)
Kotiin annettavat palvelut	39 (31)	Tapaturma Lääkehoito Tiedonkulkua, osaaminen	22 (14) 10 (7) 6 (6)
Hoito-osastot	30(29)	Tapaturma Lääkehoito Tiedonkulkua	8 (14) 15 (11) 2 (3)
Terveys- ja sairaanhoidon avopalvelut	11 (11)	Lääkehoito Laboratorio, diagnostiikka	6 (1) 3 (6)



4. Valvonnan huomiot

Tarkastukset edenneet alueella suunnitellusti ja hyvin.

Huomioita:

- siivousostopalvelut liian vähäiset
- ongelmia palkanmaksussa
- haasteita: johtamisen toimivuudessa (alueet suuria), perehdytyksessä, omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmien päivityksessä ja niiden lukemisessa
- useat rinnakkaiset asiakastieto-järjestelmät vaikeuttaa toiminnan johtamista ja samalla riski asiakas/potilasturvallisuudelle
- palveluesimiesten tehtävänkuvaukset vielä laatimatta

5-8/22 Eteläinen: Krs.kaupunki, Maalahti, Kaskinen, Närpiö, (Korsnäs)

Suluissa kumulatiivinen 1-8/22 Tarkastuskäyntityyppi lkm/työyksikkö

Palvelu	Suunniteltu	Reaktiivinen	AVI ja OVPH
Ikääntyneet	12 (21)	1 (1)	
Vammaispalvelut	1 (10)		
Mielenterveys/päihdepalvelut			
Lastensuojelu			
Kotihoito/kotipalvelu	1 (1)		
Terveystuolto	1 (1)	1 (1)	
Yht.	15 (33)	2 (2)	0

5. Laadunhallinnan huomiot

Kirjaukset laadunhallinnan menettelyiden toteutuksesta, tulevista auditoinneista
Sisäiset auditoinnit tehtiin 05/22. Aiheena oli turvallisuusjohtaminen. Sisäisiä auditointeja osallistui auditointeihin koko Pohjanmaan alueelta. Eteläiseltä alueelta auditointiin Kaskisen kotihoito, Pixne-klinik, hälsö- och sjukvård Kaskö ja Bäckvägen. Kehittämisehdotuksina nousi mm. turvallisuussuunnitelmien ja -ohjeistusten yhdenmukaistaminen, haasteina koettiin ongelmat ja viiveet it-yhteyksissä ja -tarvikkeiden saamisessa sekä henkilöstöpula riskinä asiakas- ja työturvallisuudelle.

Itsearviointi käynnistetty 06/22 koko OVPH alueella.

Ulkoihin auditointeihin 08/22 yksiköitä Maalahdesta: omaishoitotuki, Malmgården, yleislääketieteenosasto sekä Pörtehemmet. Vahvuudet: Pörtehemmet kehittämismyönteisyys ja laatutyön sisäistäminen, kotihoidossa yhteinen toimenpidesuunnitelma, Rai arviointi käytössä.

Kehittämistä vaativat havainnot: Laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden suunnitelma ei ole jalkautunut, omavalvontasuunnitelmissa puutteita, työohjeissa ja yhteisissä dokumenttipohjissa puutteita.

6. Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan huomiot

Sosiaaliasiamies: Yhteydenottojen määrä: 7, Trendinäkömää: Useilla asiakkailla ollut haasteita tavoittaa omaa sosiaalityöntekijää (3) jonka lisäksi asiakkaat eivät ole tienneet kuka vastaa heidän asiastaan.

Keskeiset yhteydenottojen syyt: Yhteydenottoja koskien, ettei asiakas ole onnistunut tavoittamaan sosiaalityöntekijää (aikuissosiaalityö 2, ikääntyneiden sosiaalityö 1), tiedontarve koskien hautausavustusta (2) sekä yhteydenotto koskien lapsen tapaamista (lastensuojelu) ja varhaiskasvatuksen laskutusta. Asiakkaat ottaneet yhteyttä yleisillä kysymyksillä sekä toivoneet tietoa, miten viedä tyytymättömyyttään eteenpäin (muistutusneuvonta, kantelu, muutoksenhaku). Potilasasiamies: kohteluasiat (tk, vuodeosasto), kiellasiat (osasto, suomi), tyytymättömyys hoitoon, tyytymättömyys jatkohoitopaikan sijaintiin (omaisilla pitkät matkat kulkea) -> paikat ruuhkautuneet

7. Valmius ja varautuminen

Kolme turvallisuuspäivää, koulutustilaisuutta, 56 osallistujaa
Useita konsultointikeskusteluita

8. Seuranta

Henkilökunnan saatavuuteen ja pysyvyyteen tulee suunnitella konkreettisia toimia. Palvelua tuottavissa yksiköissä tulee omavalvontasuunnitelmat sekä lääkehoitosuunnitelmat päivittää asianmukaisiksi. Haipro-ilmoitusten tekemistä tulee tehostaa sekä käyttöönottoa eri yksiköissä tulee lisätä. Palveluluokkien välistä yhteistyötä tulee vahvistaa esimerkiksi yhteisin kokouksin, sovituin rajaehdoin ja yhteisen palvelustrategian avulla. Näin

nopeutetaan asiakkaan saamaa palvelua ja parannetaan palvelun vaikuttavuutta. Lääkehuollon toteutusta tulee seurata jokaisessa yksiköissä erityisesti potilaan tunnistamisen ja hänen henkilökohtaisen lääkityksensä toteutumisen osalta ja vaativan lääkehoidon osaamista tulee vahvistaa. Potilaan tunnistamiseen sekä häntä koskevan ajankohtaisen tiedon siirtoon tulee kiinnittää huomiota sekä toimintatapoja edelleen kehittää.

1. Alue **Vaasa ja Laihia 1.5-26.8.2022**

2. Nykytila
 Henkilöstön saatavuusongelmat pahenevat ja hankaloittavat toimintaa entistä enemmän. Henkilöstön jaksaminen alkaa olla äärirajoilla.

neuvostojen ja raatien tulevan kauden jäsenten haku on käynnistynyt 8/22.
 H-talo vastaanotettiin 22.8.2022 ja koulutus- ja muutos suunnitelmia tehdään. Tyhjenevien tilojen jatkokäyttöä kartoitetaan.

3. Asiakastytyväisyys, asiakasturvallisuus

Roidu: NPS 63 (71) suluissa alkuvuoden luvut, suosittelevat 77% (82,5%), arvostelijat 12,6% (9,4%). Vastuksia 3395. Positiivista sanallista palautetta saivat varsinkin hammashuolto ja neuvolapalvelut nopeasta palvelusta ja ammattitaidosta. Vastausten määrä oli selvästi pienempi heinäkuulla, jolloin palveluiden tarjonta oli rajallista henkilökunnan lomien ja sijaispulan vuoksi.

Neuvostojen 1. kokous oli 2.5.22 ja raatien 9.5.22,

Muistutukset 5, Kantelut 0
 HaiPro: Ilmoituksia alueella Q2 kaudella tehty 76 kpl (720).
 Alla kuviossa on eniten ilmoituksia jättäneet osa-alueet. Tiedonkulun ongelmat nousivat esiin sekä osastoilla että kotiin tarjottavissa palveluissa. Tähän vaikuttivat henkilöstövaje, joka lisäsi työn kuorimittavuutta, kiirettä sekä sitä, että sijaisten riittävälle perehdyttämiselle ei aina ollut mahdollisuutta.

Palvelu	Ilmoitusten määrä Q2 (Q1)	TOP 3 tyyppi
Asumispalvelut	349 (347)	1. Tapaturma, onnettomuus 57 % 2. Lääkehoitoon liittyvä 35 % 3. Muu (ei valittu) 4,6 %
Kotiin tarjottavat palvelut	62 (94)	1. Tapaturma, onnettomuus 41 % 2. Lääkehoitoon liittyvä 33 % 3. Tiedonkulku 7,1 %
Yleislääketieteen osastot	203 (231)	1. Tapaturma, onnettomuus 43 % 2. Lääkehoitoon liittyvä 30 % 3. Tiedonkulku 6,2 %
Terveydenhuolto ja sairaanhoito	51 (40)	1. Lääkehoitoon liittyvä 41 % 2. Tiedonkulkuun liittyvä 30 % 3. Muu (ei valittu) 10 %

4. Valvonnan huomiot

- Tarkastustoiminta on saatu nyt käynnistettyä alueella osittaisena, alueella kuitenkin yhä vielä tarkastajaresurssivajetta.
- Reaktiivisia valvontatapahtumia on ollut useita, kaksi niistä koskenut lääkkeitä (vakavia), yksi lääkelupia ja kaksi puutteita tukipalvelun tarjoamisessa.

Palvelu	Suunniteltu	Reaktiivinen	AVI ja OVPH
Ikääntyneet	2 (2)	2 (7)	
Vammaispalvelut	1 (1)		
Mielenterveys/päihdepalvelut	1 (1)		0 (2)
Lastensuojelu			1 (1)
Kotihoito/kotipalvelut	2 (2)	1 (1)	1 (1)
Tukipalvelut		2 (2)	
Terveydenhuolto			
Yht.	6 (6)	5 (10)	2 (4)

5. Laadunhallinnan huomiot

Sisäiset auditoinnit pidetty 05/22. Aiheena oli turvallisuusjohtaminen. Sisäisiä auditointeja osallistui auditointeihin koko Pohjanmaan alueelta. Alueelta Vaasa-Laihia auditointiin yleislääketieteenosasto 1 ja 4, Ristinummen tk, Vähänkyrön tk, Laihian hammashoitola, lastenpoliklinikka, sydänosasto, erityisgeriatrian osasto, sädehoito-osasto, sydänasema, kurkku, nenä- ja korvapoliklinikka, Kustaalan nuorisokoti Kortteeri, Präntöön helmi. Kehittämisehdotuksina nousi mm. turvallisuus suunnitelmien ja ohjeistusten yhdenmukaistaminen, haasteina koettiin ongelmat ja viiveet it-yhteyksissä ja –tarvikkeiden saamisessa sekä henkilöstöpula riskinä asiakas- ja työturvallisuudelle. Itsearviointi käynnistetty 06/22 koko OVPH alueella. Touko-kesäkuussa auditoitu erityisesti psos ja sos.työ palveluita. 08/22 mukana mm Kivikoto ja kotisairaala Vahvuudet: Psyk.palveluissa kehittämismyönteisyys, Haipro- käyttö, Yleisesti asiakasraatitoiminta käynnistynyt. Kivikodossa asiakkaan kohtaaminen hienoa. Kehittämistä vaativat havainnot: Terveydenhuollon laiterekisterin epätietoisuus näky, Suun terv.huollossa ei hoitopäätösiin aikoja ole seurattu.

6. Sosiaali- ja potilasasiain toiminnan huomiot

Sosiaaliamiehet
Yhteydenottojen määrä: 49
Trendinäkömä: Laskutusasiat työn alla asumispalveluissa ja tämä heijastunut yhteydenottoihin. Yksittäisenä alueena lastensuojelu sekä perheoikeudelliset asiat eniten edustettuina, mutta tämä myös perinteisesti se alue missä yhteydenotot yleisiä. Sekä asiakkaat, että henkilökunnan yhteydenotoista nousut uuden organisaation haasteet päivittää yhteystietoja sekä tietojärjestelmien tavoitettavuudesta.

Keskeiset yhteydenottojen syyt: Lastensuojelun ja perheoikeudellisten palvelujen (12 kpl) yhteydenotot liittyneet huoltajuuskäsitöihin, salassapitoon, kirjauskiin ja kohteluun. Aikuissozialityön (9kpl) puolella pääasiassa taloudelliseen tilanteeseen liittyviä selvityksiä ja yhteydenotto pyyntöjä sekä tavoitettavuuden toiveita. Myös yksi neuvonta liittyen huoli-ilmoitukseen. Yksi yhteydenotto liittyen asiakkaan tyytymättömyyteen kohtelusta.

Vammaispalveluissa (5) asiakaslaskutuksen viivästykset herättäneet tyytymättömyyttä, yksi tyytymättömyys tehdystä päätöksestä. Lisäksi yksi neuvonta liittyen henkilökohtaiseen apuun. Asiakkaat ottaneet myös yhteyttä yleisillä kysymyksillä sekä toivoneet tietoa, miten viedä tyytymättömyyttään eteenpäin (muistutusneuvonta, kantelu, muutoksenhaku).

Potilasasiain miehet: Turvallisuus palvelutaloesimissä (potilaan karkaaminen) Tyytymättömyys tiedonkulkuun (osastot, tk) -> potilaat eivät saa tarvittavaa tietoa hoidostaan/jatkosta, Kohteluasiat, Puhelinpalvelut ruuhkautuneet – asiakkaat eivät pääse läpi soittoaikana (tk), Asiakkaat kokeneet, etteivät tule kuulluksi

7. Valmius ja varautuminen

Seitsemän turvallisuuspäivää, koulutustilaisuutta, 98 osallistujaa Neljällä osastolla turvallisuuskävely järjestetty. Kahdella osastolla organisoitu kaksi poistumisturvallisuusharjoitusta. Useita konsultointikeskusteluja, turvallisuus suunnitelma neuvontaa.

8. Seuranta

Tarkastustoiminnan resurssien priorisointi keskeisellä alueella. Uusien toimitilojen käyttöönotto (H-talo) ja muuttoprosessiin liittyvät riskit.

1. Alue
Mustasaari-Vöyri 1.5-26.8.2022 (Q2)

2. Nykytila

HaiPron käyttö on Vöyriellä käynnistynyt hitaasti, vielä tarvitaan muistutusta ja kannustusta (koulutusta?) ohjelman käyttöön. Kiinteistöjä koskeva iso kartoitustyö jatkuu. Ulkoiset ja sisäiset auditoinnit on tehty. Mustasaaren ja Vöyrin alueiden tarkastukset alkoivat kesäkuussa ja jatkuvat edelleen. Lääkehoitosuunnitelmat ja lääkeluvat eivät ole olleet kunnossa kaikissa yksiköissä. Tietokoneohjelmien (Citrix, Abilita hoitodokumentointi) kanssa on ollut hankaluuksia, jolloin henkilöstöllä ei ole pääsyä asiakkaan tietoihin. Henkilöstöpula: henkilöstön jaksaminen ja motivaatio heikkenevät,

kun työmäärä on suuri ja henkilöstöä ei saada rekrytoitua. Lääkäripula on ollut erityisen vaikea Mustasaaren tk:ssa, kesällä on ollut haasteita saada riittävästi henkilöstöä vanhusten palveluyksiköihin. Vaikuttamisellillä ja asiakasraadeilla on ollut muutamia kokouksia. Vaikuttamisellinen ja asiakasraatien toimintaa ohjataan parhaillaan niin, että ne tulevat voimaan 1.1.2023.

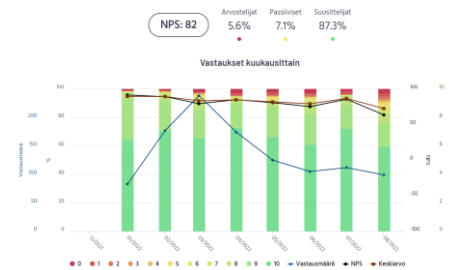
3. Asiakastytyväisyys, asiakasturvallisuus

ROIDU koko alue 1.1.–26.8. NPS 82, vastauksia 1284 kpl.
NPS (1.5.–26.8.22): koko alue: 77 (456 vastausta),
Mustasaari: 77 (406 vastausta), Vöyri: 81 (101 vastausta)

NPS on hieman huonontunut tänä ajanjaksona, mutta on edelleen hyvällä tasolla.

Myönteinen palaute koskee mm. ystävällistä kohtelua, esim. Mustasaaren hammashuolto on saanut monta myönteistä kommenttia ystävällisestä kohtelusta ja hyvästä hoidosta. Suurin osa palautteista koskee terveydenhuoltoa ja hammashuoltoa. Avoimissa vastauksissa olleet kielteiset kommentit koskivat kuitenkin myös kohtelua sekä puutteellista kielitaitoa, useimmissa tapauksissa suomen kielen taitoa.

Haipro. Sellaisia ilmoituksia, jotka alueellisella palvelupäälliköllä on oikeus katsoa/käsitellä koko alueen osalta (jotkut ovat Mustasaaren ja Vöyrin ulkopuolelta): 332 kpl (Q1: 305 kpl), joista 52,4 % on käsitelty. Ohessa taulukko, josta näkee kolme yleisintä tapahtumatyyppiä. Tapaturmat, enimmäkseen kaatumiset, ovat mukana miltei kaikilla alueilla. Kategoriaan "muuta" kuuluu mm. potilaiden/asiakkaiden karkaamiset, henkilöstöpula ja henkilöstön tyytymättömyys työjärjestelyihin. On tehty ilmoituksia, että tietokoneohjelmat/asiakas- ja potilasasiakirjaohjelmat eivät toimi, mikä vaarantaa potilaiden/asiakkaiden turvallisuuden sekä vaikeuttaa työtä. Tälläkin ajanjaksolla on tehty ilmoituksia siitä, että asiakkaat ovat mm. saaneet väärää lääkettä, mikä on johtunut huonoista kirjauksista, puutteellisesta tiedonkulusta ja myös henkilöstön stressistä, mikä puolestaan on johtunut henkilöstöpulasta/nopeasta työtahdista.



Ilmoituksia on tehty myös puutteellisesta tiedonkulusta, kun asiakas on siirretty yksiköstä toiseen ja erityisesti silloin, kun yksiköt käyttävät eri tietokoneohjelmia.

Haipro	Antal anmälningar Q2 (Q1)	TOP 3 Typ av händelse
Boendeservice Korsholm	130 (151)	1. Olycka 60,3% 2. Annat 15,9% 3. Förknippad med läkemedelsbehandling 10,3%
Vöyrä	17 (5)	1. Olycka 81,2% 2. Annat 12,5% 3. Förknippad med informationsflöde o datahantering 6,2%
Service som ges hem Korsholm	5 (2)	1. Förknippad med läkemedelsbehandling 80% 2. Olycka 20%
Vöyrä	37 (14)	1. Olycka 85,7% 2. Förknippad med läkemedelsbehandling 5,7% 3. Förknippad med annan vårdtjänst 2,9%
Vårdavdelningar (allmän med.avd.) Korsholm o Vöyrä	22 (17)	1. Förknippad med läkemedelsbehandling 45,5% 2. Olycka 31,8% 3. Annat 9,1%
Hälsa- och sjukvård Korsholm och Vöyrä	7 (14)	1. Förknippad med laboratoriediagnostik 57,1% 2. Förknippad med läkemedelsbehandling 28,6% 3. Förknippad med informationsflöde 14,3%

4. Valvonnan huomiot

Valvontakäynnit ovat alkaneet, ne ovat menneet hyvin, vaikka käyntiaikojen varaaminen on ollut kesällä hieman vaikeaa.

Huomiot/puutteet:

- Lääkehoitosuunnitelmat ja lääkeluvat eivät ole olleet kunnossa kaikissa yksiköissä/alueilla.
- Tietosuojavaltuutettu puuttuu.
- Osavaa henkilöstöä (vaikea tilanne yksiköille ja esimiehille).
- Täydennyskoulutusta ei ole toteutettu.

Service	Planerat	Reaktiv	AVI och OVPH
Älderstigar	6 (6)		
Handikappomsorg servive			
Mentalvård/missbrukarvårdservice			
Barnskydd			
Hemvård/hemservice	1 (1)		
Stödjourer			
Hälsovård			
Sammanlagt	7 (7)	0	0

5. Laadunhallinnan huomiot

Kirjaukset laadunhallinnan menettelyiden toteutumasta, tulevista auditoinneista

Sisäiset auditoinnit tehty 05/22. Sisäisiä auditoreita osallistui auditointeihin koko Pohjanmaan alueelta. Mustasaari-Vöyri-alueella auditoitu asumispalveluyksiköt Elvira, Tallmogården ja Helmiina. Aiheena oli turvallisuusjohtaminen. Kehittämishetkinä nousi mm. turvallisuussuunnitelmien ja -ohjeistusten yhdenmukaistaminen, haasteina koettiin ongelmat ja viiveet it-yhteyksissä ja -tarvikkeiden saamisessa sekä henkilöstöpula riskinä asiakas- ja työturvallisuudelle.

Ulkoiset auditoinnit 05-08/22 alueelta mukana Hebo palveluita, sekä lasten-, äitiys- ja ehkäisyneuvolatoimintaa ja psos-keskus. Kehittämistä vaativat havainnot: Perekäytöksen dokumentoinnin puute, Haipro-ilmoitusten käyttö. Vahvuudet: Itsearviointi käynnistetty 06/22 koko OVPH alueella.

6. Sosiaali- ja potilasasiamiestötoiminnan huomiot

Sosiaali- ja potilasasiamiestötoiminta: Yhteydenottojen määrä: 10 kpl

Trendinäkömää: Erityistä trendinäkömää ei ole havaittavissa. Yhteydenottoja eri osa-alueilta **Keskeiset yhteydenottojen syyt:** Yhteydenotot koskeneet mm. omaishoidontuen korvausta, tiedontarvetta koskien hautausavustusta, lastensuojelua (tyytymättömyyttä/tiedustelua asiakkaan oikeuksista), toimeentulotukea, varhaiskasvatuspaikan järjestämistä sekä tietoa miten viedä tyytymättömyyttä eteenpäin (muistutus, kantelu, muutoksenhaku).

Potilasasiamiestötoiminta: Satunnaisia yhteydenottoja koskien hoitoa ja kohtelua.

7. Valmius ja varautuminen

Kolme turvallisuuspäivää, koulutustilaisuutta, 45 osallistujaa
Useita konsultointikeskusteluita

8. Seuranta

Haiprota ei vielä käytetä kaikissa yksiköissä, tarvitaan kannustusta ja koulutusta ohjelman käytössä, jotta Haiprosta tulee työväline, jota henkilöstö uskaltaa ja osaa käyttää. Henkilöstön

rekrytointi. Lääkehoitosuunnitelmat ja lääkeluvat kunnossa.

1. Alue

Pietarsaari, Luoto, Uusikaarlepyy, Pedersöre

2. Nykytila

Viime aikoina on toiminnassa näkynyt ennen kaikkea osaavan henkilöstön puute. Erityisesti vanhustenhuollossa on ollut vaikea löytää sijaisia kaikkiin työvuoroihin, kesällä on ollut myös tavallista useampia irtisanoutumisia. Henkilöstöpulan vuoksi osastoja on jouduttu tilapäisesti sulkemaan tai vähentämään paikkoja, jotta henkilöstö on riittänyt. Tämä on puolestaan johtanut toiminnan kuormittumiseen muualla.

Sijaisten huono saatavuus on näkynyt myös vammaispalveluissa ja psykososiaalisten palveluiden asumisyksiköissä. Hyvinvointialueen jatkuvat palkanmaksuongelmat vaikuttavat osaltaan siihen, minkä työnantajan sijaiset valitsevat, sillä alueella on myös paljon yksityisiä palvelujen tuottajia.

3. Asiakastytyväisyys, asiakasturvallisuus

ROIDU koko alue: Q2 NPS 58 (n=788),

Q1 NPS 55 n=569).

Suosittelijat: 73,7 % (71,4 %). Useimmat ovat erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun.

Tyytymättömyyttä on lähinnä Malmin päivystyksen pitkiin odotusaikoihin (linja 1).

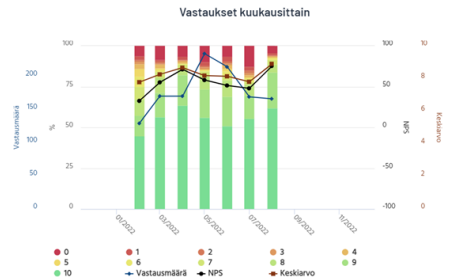
Roidu-tabletti on siten hankittava linjalle 2, jotta saadaan oikeampi kuva siitä, miten tyytyväisiä asiakkaat ovat toimintaan.

HaiPro, 3132 kpl. Useimmat tulevat omalta maantieteelliseltä alueelta, mutta osa koko hyvinvointialueelta. Niistä 66,9 % on käsitelty.

Ilmoituksen syy vaihtelee toiminnan mukaan, mutta tapaturmat vastaavat huomattavan suuresta osasta.

Nämä HaiPro-ilmoitukset tulevat lähinnä vanhustenhuollossa ja osastoilta, joissa suurin osa asiakkaista on vanhuksia.

Kantelut 1, muistutukset 3



Jakobstad-Larsmo-Nykarleby-Pedersöre	Antal anmälningar Q2 (Q1)	Färdig behandlade Q2	TOP 3 Typ av händelse Q2
HEBO: effektiverade servicebesörens	197 (145)	50%	Olycka 73,6%, Annat 12,7%, Förknippad med läkemedelsbehandling 7,1%
HEBO: Service som ges hem	Totalt: 124		Av totalt 124 anmälningar: Olycka 35,4%, Förknippad med läkemedelsbehandling 30,6%, Annat 17,7%
• Jakobstad	39 (15)	18%	
• Larsmo	7 (5)	71%	
• Nykarleby	27 (39)	59%	
• Pedersöre	51 (29)	75%	
Vårdavdelningar	110 (98)	82%	Olycka 45,4%, Förknippad med läkemedelsbehandling 30%, informationsflöde 10%
Malmska juren	23 (21)	52%	Förknippad med diagnos 33,3%, informationsflöde 22,8%, annan vårdåtgärd 14,3%
Öppen social- och hälsovård	16 (31)	0%	Förknippad med informationsflöde 87,5%, Olycka 31,3%, Förknippad med läkemedelsbehandling 18,8%

4. Valvonnan huomiot ja tarkastukset 5-8/22

Tarkastukset sujuneet alueella hyvin suunnitelmien mukaan.

Huomioita:

- pulaa koulutetusta/rekisteröidystä henkilöstöstä
- puutteita ensiapu osaamisen ylläpidossa ja lääkeluvissa
- joillakin yksiköillä ei ole lääkäreitä käytettävissä, ei täten tasapuolisia.

Palvelu	Suunniteltu	Reaktiivinen	Yhteistarkastus (AVI)
Ikääntyneet	19 (21)	0 (1)	
Vammaispalvelut	7 (17)		
Mielenterveys/päihdepalvelut	2 (7)		
Lastensuojelu			2 (2)
Kotihoito/kotipalvelut	8 (11)		
Terveydenhuolto			
Tukipalvelut	1(1)		
Yht.	37 (57)	0 (1)	2 (2)

5. Laadunhallinnan huomiot

Kirjaukset laadunhallinnan menettelyiden toteutumasta, tulevista auditoinneista

Sisäinen auditointi tehtiin 05/22. Aiheena oli turvallisuusjohtaminen. Sisäisiä auditoreita osallistui auditointeihin koko Pohjanmaan alueelta. Pohjoiselta alueelta auditointiin yleislääkietieteenosasto 1 ja asumispalveluyksiköt Björkbacka, Hedbo, Stella boende. Kehittämishetkinä nousi mm. turvallisuussuunnitelmien ja -ohjeistusten yhdenmukaistaminen, haasteina koettiin ongelmat ja viiveet it-yhteisissä ja -tarvikkeiden saamisessa sekä henkilöstöpula riskinä asiakas- ja työturvallisuudelle. Pietarsaaren alueelta mukana 06/22 ulkoisissa auditoinneissa psos palveluita, kouluterveydenhuoltoa sekä rehab asumisyksikkö. Vahvuudet: kouluterv.huolto toimiva puhelinneuvonta ja kattavat ohjeistukset terv.tarkastuksista ja rokotuksista. Fredrikaklinikalla toimiva yhteistyö eri yksiköiden välillä asiakkaan parasta ajatellen sekä toiminnan vaikuttavuuden arviointi. Keva-kodissa tilat käyttötarkoitukseen sopivat. Yleisesti kehittämistä vaativat havainnot: Perehdytyksen ja ammatillisen kelpoisuuden tarkistamiseen liittyvät ohjeistukset puuttuvat. HaiPro-ilmoituksia tehdään hyvin vähän psos-palveluissa, tietosuojaselosteet olivat vanhentuneita.

6. Sosiaali- ja potilasasiamestiötoiminnan huomiot

Sosiaali-asiamestiötoiminta: Yhteydenottojen määrä: 8. Trendinäkömää: Yhteydenottojen vähäisen määrän takia ei voida määrittää trendinäkömää. Lastensuojeluun liittyviä yhteydenottoja kuitenkin eniten (4kpl). Keskeiset yhteydenottojen syyt: Lastensuojelun yhteydennotot ovat koskeneet huoltajuuskäsitteitä/tapaamisoikeutta (2), kysymys liittyen itsenäistymisvaroihin ja yhteystietojen tiedustelu. Muiden yhteydenottojen syy alueella on ollut: erityishuoltoon kuuluvan henkilön edunvalvontaan liittyvä kysymys, tiedustelu kelan kuntoutuksesta, laskutukseen liittyvä virhe ja tyytymättömyys ikaantyneen hoitoon asumisyksikössä. Asiakkaat ottaneet yhteyttä yleisillä kysymyksillä sekä toivoneet tietoa, miten viedä tyytymättömyyttään eteenpäin (muistutusneuvonta, kantelu, muutoksenhaku).

Potilasasiamestiötoiminta: Kohteluasiat, viivästynyt ja virheellinen diagnostiikka, Potilas rokotettu kahteen kertaan lyhyen ajan sisällä (vesirokko) -> potilaan tietojen tarkistus puutteellinen, Potilas unohtettu hoitotiloihin osaston sulkemisen jälkeen, Suomen kielen osaamisen puutteet, Tietosuoja-asiat (lokietodot, vaihtolovelvollisuus)

7. Valmius ja varautuminen

Kaksi turvallisuuspäivää, koulutustilaisuutta, 27 osallistujaa Useita konsultointikeskusteluita.

8. Seuranta

Seurataan henkilöstön jaksamista, hyvinvointia ja viihtymistä työssä. Henkilöstömme on kallisarvoista!

1. Alue

2. Yhteispäivystyksessä oli kesän aikana suuria haasteita, mikä johtui vuodepaikkojen määrän vähentämisestä sekä keskussairaalassa että perusterveydenhuollossa. Päivystyksen potilasmäärä on sen vuoksi kasvanut. Kokemattomat sijaiset ja päivystyksen suuri potilasmäärä on johtanut moniin potilasturvallisuutta koskeneisiin riskitilanteisiin. Henkilöstöpula on puolestaan vaarantanut potilasturvallisuuden vuodeosastoilla, jotka ovat sen vuoksi joutuneet ajoittain vähentämään vuodepaikkojen määrää. Päivystyksessä tehty riskikartoitus paljasti

Vaasan keskussairaala

ongelman kesän alussa, niinpä kriisikokouksia on järjestetty, lisäksi koti- ja asumispalveluiden ja sairaalapalvelualueen väliset yhteistyökokoukset jatkuvat. Uoma-työkalu helpottaa siirtoja, mutta linjauksia tarvitaan vielä, jotta prosessi selkeytyy kaikille. H-talo on luovutettu ÖVPH:lle, ja riskikartoitukset jatkuvat intensiivisesti ennen muuttoa. Vaaratapahtumien seuranta, yhteys yksiköihin ja tarvittaessa selvitys.

3. Asiakastyytyväisyys, asiakasturvallisuus

Sain hoitoa ja palvelua äidinkielenäni

Kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua läheisellesi tai ystävällesi?
 VCS/VKS:974 responderter/vastaaaja • Medeltal / Keskiarvo 8.88 • NPS: 73
 • Kritiker /Arvostelijat: 10.0 %
 • Passiva/Passiiviset: 7.2 %
 • Rekommenderare/Suosittelijat: 82.9 %

HaiPro ilmoituksia tehty Vks:n yksiköihin ovat yhteensä 683 joista 76% ovat valmis käsiteltäjä. Ilmoitusten määrä on aika sama kuin alkuvuodessa. Läheltä piti ilmoituksia on 26%, tapahtui potilaalle 57% ja muita havaintoja 17%. 19 ilmoituksia ovat luokiteltu vakavaksi ja näistä on 4 tapahtumaa aiheuttanut vakava haitta potilaalle. Lisäselvitystä on tehty useista tapahtumista ja yksi vakavan vaaratapahtuman tutkinta on suoritettu. Kaikesta ilmoituksesta on 14% tapauksissa suunniteltu joku kehittämistoimenpide. Potilaiden ilmoituksia on 36. Kantelut 2, muistutukset 23, vähän vähemmän ilmoituksia kuin ensimmäisellä vuosikolmanneksella.

HaiPro VKS	Ilmoitusten määrä Q2(Q1)	TOP 3 tyyppi
Akuutisairaala	343 (305)	Tiedonkulkuun liittyvä 28% Lääkehoitoonliittyvä 24% Muhun hoitoon ja seurantaan 16%
Hoito-osastot vks	234 (231)	Lääkehoitoon liittyvä 30% Tapahtumat 30% Tiedonkulkuun liittyvä 21%
Poliklinikat	40 (31)	Tiedonkulkuun liittyvä 43% Muu 25% Lääkehoitoon liittyvä 17,5%
Psykiatrian hoito-osastot	38 (41)	Lääkehoitoon liittyvä 53% Muu 18% Väkiältä 8%
Lasten ja nuorten esh mielen-terveys-palveluta	28 (15)	Väkiältä 39% Muu 25% Lääkehoitoon liittyvä 18%

4. Valvonnan huomiot

palveluntuottajille osoitetuissa HaiPro-tapahtumissa (ulkoiset palveluntuottajat yksikkö).

Valvonta seuraa sairaalassa tehtyjä HaiPro-ilmoituksia ja tarvittaessa tulee mukaan Haiprojen selvittelyyn pyytäen esim. tarkempia selvityspyynnöitä.

Valvonta on ollut mukana selvittelemässä ulkoisille

5. Laadunhallinnan huomiot

Kirjaukset laadunhallinnan menettelyiden toteutumasta, tulevista auditoinneista

Sisäiset auditoinnit pidetty 05/22. Aiheena oli turvallisuusjohtaminen. Sisäisiä auditointeja osallistui auditointeihin koko Pohjanmaan alueelta. Keskussairaalaista auditointiin lastenpoliklinikka, sydänosasto, erityisgeriatrian osasto, sädehoito-osasto, sydänanasema ja korva, nenä- ja kurkkupoliklinikka. Kehittämisehdotuksina nousi mm. turvallisuussuunnitelmien ja -ohjeistusten yhdenmukaistaminen, haasteina koettiin ongelmat ja viiveet it-yhteyksissä ja -tarvikkeiden saamisessa sekä henkilöstöpula riskinä asiakas- ja työturvallisuudelle. Itsearviointi käynnistetty 06/22 koko OVPH alueella. Ulkoisessa auditoinnissa AVH-potilaan palveluprosessi mukana useita vks yksiköitä. 08/22 mukana silmäyksikkö, erityisger., psykopl, keuhkopkl. Tehtäväkuvauksissa vielä puutteita, riskienhallintasuunnitelma ei ollut vielä jalkautunut yksiköihin. Yhteispäivystys kuormittunut. Perehdytys ei toteudu kattavasti. Vahvuudet: avh-potilaan prosessista tehty kehittämistä, Hyvä yhteistyö fysiatrialla, kehityskeskustelut hyvällä tasolla.

6. Sosiaali- ja potilasasiamiestötoiminnan huomiot

Sosiaaliasiameistötoiminta:
 Yksittäisiä yhteydenottoja liittyen mm. kelataksin tilaukseen ja oikeuteen, hoitokustannusten maksukattoon ja B-lausuntoon. Alle 10 puhelua eli ei voida tulkita laajemmin trendinäkömiä.

Potilasasiameistötoiminta:
Yhteysottojen määrä (ei saatavilla), trendinäkömä (ei tiedossa)
Keskeiset yhteydenottojen syyt: Toimenpideturvallisuus, Kieliongelmat johtaneet toisen potilaan hoitotoimiin ja lääkitykseen, Jonotilanne ja hoitotakuiden ylitys (pre.op, kir.pkl, silmäyks.), Puhelinpalvelut ruuhkautuneet, Kivunlievitys ei ole ollut riittävää toimenpiteiden yhteydessä (skopiat, gyn) -> potilaan kuunteleminen tilanteessa puutteellista, Riittävä tiedonsaanti, epäselvät jatkohoito ohjeet
 Esinevahingot ja kadonnut omaisuus, Aikaiset kotiutus päätökset ja kotiutusohjeet vajavaisia, kommunikaatio omaisten ja muiden tahojen kanssa koettu puutteelliseksi, Psyk. osastohoitopaikat täynnä, epäselvät jatkohoito ohjeet, tiedon ymmärrettävyys

7. Valmius ja varautuminen

- Useita konsultointikeskusteluja.
- Hietalahden sairaalakiinteistöjen turvallisuus- ja pelastussuunnitelman laadinta.

8. Seuranta

Päivystyksen tilanteen seuranta. Osaavan henkilöstön saatavuuden turvaaminen -projekti käynnistetään päivystyksessä. Osaamisen seuranta Laatuportissa (lääkeluvat ja laitepassit) otetaan käyttöön akuutisairaalaissa ja poliklinikoilla

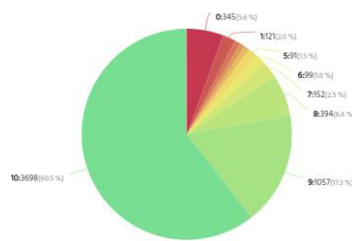
1. Alue

Koko Pohjanmaa 1.5.-29.8.2022

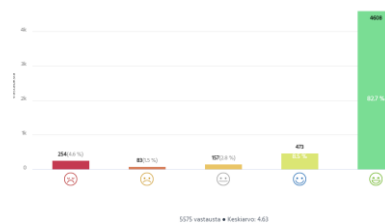
2. Nykytila

Osallisuus: Hvan alueen kuntia on pyydetty nimeämään edustajansa vaikuttamistoimielimiin ajalle 1.1.23-31.5.25. Kolmeen asiakasraatiin on haku 4.9. 29.8.22. mennessä samalle ajalle. Kuntien ja järjestöjen kanssa käyty keskustelua järjestöavustusten periaatteista ja laadittu siitä luonnos. Järjestöjen ja toimialojen kanssa pidetään kumppanuuspöytäkeskustelut yhteistyön lisäämiseksi

3. Asiakastytyväisyys, asiakasturvallisuus



Kantelut 4, muistutukset 32. Suurin osa muistutuksista kohdistunut VKS:n (23 kpl). Eteläinen alue 0, L alue 3.



Kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua läheillesi tai ystävällesi?
 6109 vastaajaa • Keskiarvo 8.57 • NPS: 65
 • Kritiker /Arvostelijat: 13.2 %
 • Passiva/Passiiviset: 8.9 %
 • Rekommenderare/Suosittelijat: 77.8 %

HaiPro-ilmoituksia 2634 joista 67% valmiiksi käsiteltyjä
 Asiakkaiden ilmoitukset 73, joista 60 % valmis

4. Valvonnan huomiot

OVP:n alueella vireillä olevat AVI:n valvonnat yht.16.

Taulukossa koko ovph:n alueen tarkastustoiminnan tilastoa 5-8/22 ja kumulatiivinen tilasto 1-8/22.

OVP:n yhteensä			
Suluissa kumulatiivinen 1-8/22	Tarkastuskäyntityyppi	lkm	työyksikkö
Palvelu	Suunniteltu	Reaktiivinen	AVI ja OVP:n
Ikääntyneet	39 (50)	3 (9)	
Vammaispalvelut	9 (28)		
Mielenterveys/päihdepalvelut	3 (8)		0 (2)
Lastensuojelu			3 (3)
Kotihoito/kotipalvelut	12 (15)	1 (1)	1 (1)
Tukipalvelut	1 (1)	2 (2)	
Terveydenhuolto	1 (1)	1 (1)	
Yht.	65 (103)	7 (13)	4 (6)

AVI pyytänyt selvityksiä ovph:lta:

- 26.8.22 ensihoitopalvelujen toteutuminen Pohjanmaan hyvinvointi-alueen kuntayhtymässä, valmius ja potilasturvallisuus
- 4.7.22 suun terveydenhuollon kiireettömän hoidon hoitotakuussa pysyminen.

4. Valvonnan huomiot jatkuu

- Käsiteltäviä ilmoituksia ja hakemuksia on tullut runsaasti, annettu ohjausta ja neuvontaa, suurin osa vaatinut myös täydennyspyyntöjä, käsittely on aikaa vievää (yksi hlö käsittelee).
- Valmisteleva työ yhteen palvelusetelijärjestelmään siirtymiseen (Palse) aloitettu, palvelusetelien soveltamisohjeet päivityksen alla.

Ennakollinen valvonta 5-8/2022 (OVPH)

Kumulatiivinen 1-8/22 suluissa	
5-8/22 Saapuneet ilm. sosiaalipalveluiden tuottamisesta	lkm
Ilm.varainen, rekisteröitävä palvelu, lausunto AVI:lle	7 (16)
Ilm.varainen ei -rekisteröitävä palvelu (tukipalvelu)	3 (10)
Yhteensä:	10 (26)
5-8/22 Saapuneet palvelusetelituottajahakemukset	
Vaasa (Palse)	2 (4)
Krs-kaupunki (Vaana)	1 (2)
Mustasaari (Vaana)	1 (1)
Yhteensä:	4 (7)
5-8/22 Tilojen käyttöönottotarkastukset	
Vaasa (thl)	4 (6)
Pietarsaari (thl)	0 (1)
Yhteensä:	4 (7)

5. Laadunhallinnan huomiot

Kehittämistä vaativat havainnot: Pso-jory toiminta ei vielä käynnistynyt sekä esihenkilöiden tehtäväkuvauksissa paljon puutteita koko organisaatiossa. Perehdytyksen puutteellisuus ja yhtenäiset ohjeistukset. Arkistointi ja dokumentinhallinta ohjeet organisaatiossa puutteelliset. Koko vuoden aikana saadut kehittämistä vaativat havainnot käyty laatuvastuuhenkilöiden toimesta läpi, sekä lähetetty muistutusta niiden käsittelystä asianomaisille. Itsearviointi käynnistetty 06/22, saatettava valmiiksi 08 loppuun mennessä. Sisäiset auditoinnit toteutettu 05/22. Yhteensä 26 yksikköä koko alueelta ja eri toimialoilta. Turvallisuus aiheena. Erityisesti turvallisuussuunnitelmien ja vastuiden jalkauttamiseen tulee panostaa. Yhtenäisiä ohjeistuksia kaivataan.

6. Sosiaali- ja potilasasiamiestötoiminnan huomiot

Sosiaaliasiamiestötoiminta: Yhteydenottojen määrä: 86kpl Trendinäkö: Asiakkailla ollut haasteita löytää oikeita yhteystietoja ja tavoittaa työntekijöitä. Asiakkaat kertoneet, ettei heitä aina olla osattu ohjata oikein puhelinvaihteesta tai kertoa esim. milloin heidän asiastaan vastaava työntekijä palaa lomalta. Www – sivuilta ei ole löytynyt kaikkia lomakkeita, yhteystietoja ja tarvittavaa tietoa. **Keskeiset yhteydenottojen syyt:** Asiakkaat ottaneet yhteyttä yleisillä kysymyksillä ja toivoneet tietoa, miten viedä tyytymättömyyttään eteenpäin (muistutusneuvonta, kantelu, muutoksenhaku). Keskeisiä aiheita mm. perheoikeudelliset asiat, tyytymättömyys lastensuojeluun, ikääntyneiden asumispalvelujen puutteet, työntekijöiden tavoitettavuus. Yhteydenottojen syyn voidaan katsoa jakautuvan kolmeen pääryhmään: Tiedontarve (n.35%), päätökset/sopimukset (n.26 %) ja asiakkaiden kokemus kohtelu (n.21%).Tilanteet hyvin tiedossa alueilla.
Potilasasiamiestötoiminta: 285 kpl. osallistuminen hoitopäätöksiin, epäselvyydet laskutusasioissa, jatkohoitopaikat ruuhkautuneet (+ pitkät välimatkat), potilaat tyytymättömiä asiakirjamerkintöihin