



Omavalvonnan seuratatiетоjen raportointi

Toimiala: Sosiaali- ja terveystakeskus

Raportoitava ajanjakso: 9-12.2023

Lyhenteet:

NPS (Net Promoter Score): Suositteluindeksi (asiakkaat ja henkilöstö)

Haipro: Haitta- ja vaaratapahtumailmoitus -järjestelmä





Saatavuus - Terveyspalvelut

HOITON PÄÄSY TERVEYSPALVELUISSA

Perusterveydenhuolto

Hoitoon pääsy, tavoite alle 14 pvä

Suun terveydenhuolto (tavoite alle 4 kk)

Erikoissairaanhoito

Lähetearvioinnit, tavoite alle 21vrk

Hoidon arviointi, tavoite alle 90 vrk

Hoitoon pääsy, tavoite alle 180 vrk

TILANNE

Hoito toteutuu 14 vrk:n sisällä 4 yksikössä 11:stä. **Parannusta**

Hoito toteutuu 4kk:n sisällä 2 yksikössä 12:stä. **Parannusta**

699 on odottanut yli 21 vrk
Keskiarvo: 1 pvä

1033 on odottanut yli 90 vrk
KA odotusaika: 40 pvä

308 on odottanut yli 180 vrk
KA odotusaika: 66 pvä

KORJAAVAT TOIMENPITEET

Lakiuudistus perusterveydenhuollon hoitotakuussa 1.9.23 ei ole välittömästi toteutettavissa. Parannuksia havaitaan sekä perusterveydenhuollon lääkäri- ja hoitajavastaanotoilla että suun terveydenhuollossa. Alueellisia eroja ilmenee, ja jatkuvaa työtä paremman saavutettavuuden eteen tehdään.

Raportointi Valviraan on tehty erikoissairaanhoidon osalta koskien ylitysten syitä ja suunniteltuja toimenpiteitä. Raportissa v 2023 kumulatiivisia lukuja



Saatavuus – Sosiaalihoito

HOITON PÄÄSY SOSIAALIHUOLLOSSA

Aikuissosiaalityö

Palvelutarpeenarvointi, 7 päivässä

Lastensuojelu

Arviointi 7 päivässä

Palvelutarpeen arviointi, tavoite 3kk:n kuluessa

Lastensuojelun henkilöstömitoitus

Ehkäisevä ja täydentävä toimeentulotuki

TILANNE

Toteutuu

Pysynyt ennallaan

9-12/23 toteutunut
73% Parannusta

9-12/23 toteutunut 60%
Pysynyt ennallaan

Ei toteudu, keskim 38,8
asiakasta/sos.työntekijä
Pysynyt ennallaan

Toteutuu

Pysynyt ennallaan

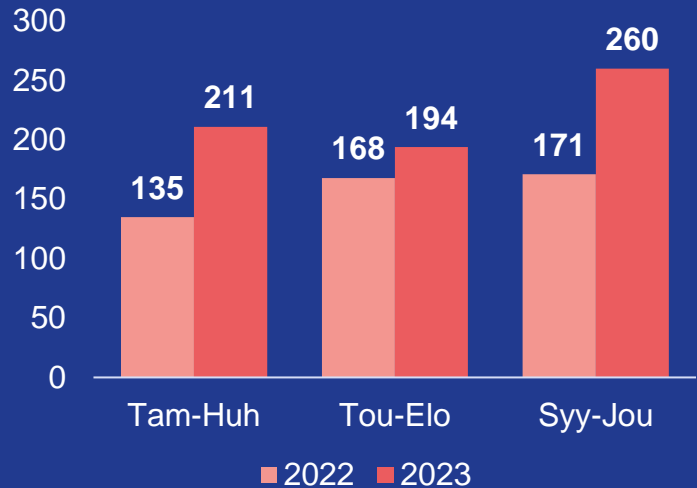
KORJAAVAT TOIMENPITEET

Rekrytointiongelmien syy on liian pitkiin arviointiaikoihin. Korjaustoimenpiteitä rekrytoinnin muodossa, saavutettavuuden parantamiseksi tehty prosessityötä yksiköissä, joissa on poikkeamia. Lastensuojelun mitoituksen ja määräaikaisten poikkeamien seurannassa.

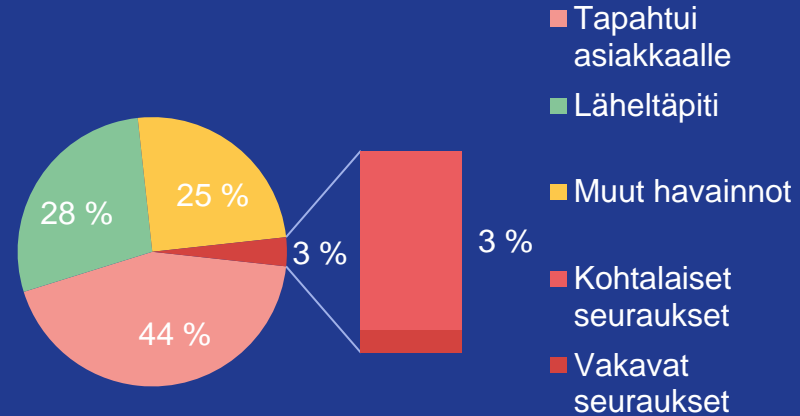


Turvallisuus ja laatu

VAARATAPAHTUMA ILMOITUSTEN MÄÄRÄ



VAARATAPAHTUMA ILMOITUKSET



YLEISIMMÄT ILMOITUSTYYPIT HENKILÖKUNTA:

1. Tiedonkulku
2. Lääke- ja nestehoito
3. Laboratorio-, kuvantamis-, tai muu potilastutkimus
4. Muu hoito

SOSIAALI- HUOLLON EPÄKOHTA- ILMOITUSTEN MÄÄRÄ:

23

ASIAKKAIDEN TEKEMÄT VAARATAPAHTUMA- ILMOITUKSET MÄÄRÄ (VERTAUS AIK. KAUTEEN)

84(52)

YHTEYDENOTOT POTILASASIA- VASTAAVILLE (KPL)

113

YHTEYDENOTOT SOSIAALIASIA- VASTAAVILLE (KPL)

97

KORJAAVAT TOIMENPITEET

Kaikki Haipro-ilmoitukset käydään moniammatillisesti yksikkötasolla läpi, osasto-/tiimikokouksissa. Prosessit analysoidaan ja mahd korjattavat toimenpiteet tehdään.

Panostus henkilöstörakenteeseen ja rekrytointiin sosiaalihuollossa koska emme pysty antamaan palvelua määräjän puitteissa, henkilöstömitoitus ei riittävä.



Asiakaskokemus

Minulle jäi tunne, että
minusta välitettiin
kokonaisvaltaisesti

4,20
(4,50)

4,17
(4,51)

Tiedän, miten
hoitoni/palveluni
jatkuu

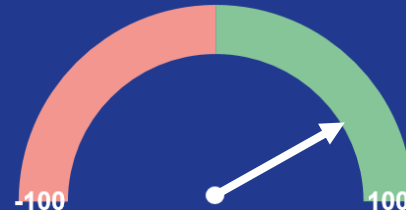


Positiivinen palaute
Kohtaaminen

Sain apua, kun
sitä tarvitsin

4,22
(4,44)

NPS



4,11
(4,54)

Saamani tieto
hoidosta /
palvelusta oli
ymmärrettävää



Negatiivinen palaute
Saatavuus

Koin oloni
turvalliseksi
hoidon /
palvelun aikana

4,25
(4,58)

67

4,27
(4,56)

Koin saamani
hoidon / palvelun
hyödylliseksi

MUISTUTUKSET/
KANTELUT (LKM)

Hoitoani / Asiaani
koskevat päätökset tehtiin
yhteistyössä kanssani

4,28
(4,52)

4,67
(4,70)

Sain hoitoa ja
palvelua
äidinkielelläni

26



Osallisuus

Miten tuetaan asiakkaiden ja läheisten osallisuutta palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa?

Potilaille ja heidän läheisilleen tarjotaan mahdollisuus osallistua ja mahdollisuuksien mukaan vaikuttaa hoitosuunnitteluun. Meillä on erikoiskoulutettua hoitohenkilökuntaa tarjoamaan palvelua ja ohjausta tietyillä erityisaloilla.

Asiakasosallistujia, kokemusasajia tai asiakasraati on mukana palvelujen kehittämisessä ja arvioinnissa.

Osittain

Yhdessä sovitut teemat järjestöjen kanssa palveluiden kehittämiseen.

Elämäntapaneuvonta ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet muistisairauksien ja elintapasairauksien sairastumisen vähentämiseksi. Kunnittaisia ja yhteisiä tapaamisia kuntien ja kolmannen sektorin kanssa on pidetty yhteisten toimenpiteiden suunnittelua varten, jotta voidaan määritellä, mitä toimenpiteitä tarjotaan kullakin toimijalla. OLKA-toiminta.

Tehdyt toimenpiteet palvelujen käyttäjien tekemien haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten, muistutusten ja kanteluiden perusteella:

Kaikki ilmoitukset ja yhteydenotot käsitellään moniammatillisesti yksiköissä. Tapauksia analysoidaan ja tarvittaessa toteutetaan korjattavia toimenpiteitä. Ilmoittajaan otetaan henkilökohtaisesti yhteyttä, mikäli hän niin haluaa. Kotisivujen sisältö parannettu. Toimenpiteet puhelinpalveluiden parantamiseksi.



Henkilöstö

HENKILÖSTÖMÄÄRÄ

Henkilöstö: 1143

Vakinaiset: 897

Tilapäiset: 246

Avoimet vakanssit: 30

TYÖTURVARLLISUUS-ILMOITUKSIA HAIPRO-JÄRJESTELMÄN KAUITTA

Tapaturmailmoitusten määrä: 262

Yleisimmät ilmoitustyytit:

1. Sisäilma
2. Uhka tai väkivalta
3. Pistohaava, leikkaushaava

LAKISÄÄTEISEN HENKILÖSTÖMITOITUS

Lastensuojelun henkilöstömitoitus 39

asiakasta/sosiaalityöntekijä (enintään 35)

Äitiysneuvola 50 asiakasta/terveydenhoitaja (min 38-maks 76)

Lastenneuvola 250 lasta/terveydenhoitaja (maks 320)

Kouluterveydenhuolto 413 oppilasta/terveydenhoitaja (maks 460)

Opiskeluterveydenhuolto 533 opisk/terveydenhoitaja (maks. 570),

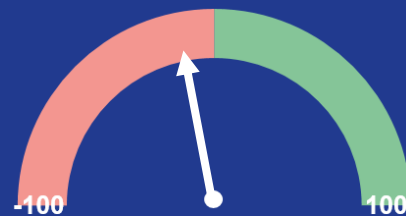
Oppilashuollon psykologit 1/780 ei toteudu, täydennetään ostopalveluilla,

Kuraattorit 1/670 toteutuu pääosin

POISSAOLOT

6,8
päivää/työssäolo-
päivät %

NPS



-7

TYÖHYVINVOINTIA EDISTÄVÄT TOIMENPITEET

Aktiivinen johtajuus, henkilökunnan osallistaminen

tukee kulttuuria, jossa autetaan, tuetaan toisiaan ja suunnitellaan toimintaa ja muutoksia yhdessä moniammatillisesti.

Säännölliset työpaikkakokoukset, selkeät ohjeet ja sovitut toimenpiteet.

Kehityskeskustelut, hyvä perehdytys.

Varhaintukija työnohjaus. Tyky-toiminta.