



# Omavalvonnan seuratatiетоjen raportointi

**Toimiala: Psykososiaaliset palvelut**

**Raportoitava ajanjakso: 1-4.2024**

Lyhenteet:

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

Haipro: Haitta- ja vaaratapahtumailmoitus -järjestelmä





# Saatavuus / Perusterveydenhuolto

(Psykososiaaliset keskuksset ja nuorisoasemat)

## HOITON PÄÄSY

### Aikuiset (18v. ->)

**Yhteydenotto:** samana päivänä puhelimitse, Psykososiaalinen keskus keskinen ja nuorisoasema Klaara, myös sähköisesti 24/7

**Hoidon tarpeen arviointi:** heti tai 1-3 vrk yhteydenotosta

**Hoidon käynnistyminen:** n. 1 – 28 vrk yhteydenotosta (1 päivä, jos mahd. aloittaa hoito ohjattuna omahoitona)

### Nuoret (12- 18v.)

**Yhteydenotto:** samana päivänä puhelimitse, nuorisoasema Kloorassa myös sähköisesti 24/7

**Hoidon tarpeen arviointi:** heti tai 1-14 vrk yhteydenotosta

**Hoidon käynnistyminen:** n. 1 – 28 vrk yhteydenotosta ( 1 päivä, jos mahd. aloittaa hoito ohjattuna omahoitona)

## TILANNE

### Aikuiset

Terapiat etulinjaan toimintamallin mukaista toimintaa (terapianavigaattori, ohjattu omahoito, lyhytterapiat) on otettu käyttöön kaikissa yksiköissä ja tämä on strukturoinut ja yhtenäistänyt hoidon toteutusta koko alueella. Puutteet työntekijäresursseissa voivat vaikuttaa palvelun toteutukseen.

### Nuoret

Nuorisoasema Kloorassa toteutetaan hoidon ohjauksen ja hoidon tarpeen arvioinnin kehittämishanketta yhteistyössä Prima Botnian kanssa. Tulokset olleet positiivisia. Puutteet työntekijäresursseissa voivat vaikuttaa palvelun toteutukseen.

Hoitoon pääsyä ja hoidon porrastusta kehittävä /THL-Läpimurtovalmennus ollut käynnissä yhteistyössä erikoissairaanhoidon kanssa.

## KORJAAVAT TOIMENPITEET

Hoitoon pääsyn ja hoidon toteutuksen kehittämistyötä on edistetty hankeyhteistyönä kaikissa Psykososiaalisissa keskuksissa ja nuorisoasematoiminnassa kouluttamalla henkilökuntaa ja ottamalla käyttöön Terapiat etulinjaan toimintamalli.

Kloorassa ja keskisen alueen Psykososiaalisessa keskuksessa toteutettu aktiivisin kehittämistyö hoitoon ohjauksen ja hoidon tarpeen arvioinnin osalta. Mallin implementointi edessä syksyn 2024 aikana ja laajentaminen muihin yksiköihin.



# Saatavuus / Sosiaalihuolto

(asumispalvelut, kotiin vietävät palvelut, päiväkeskuspalvelut, sosiaalinen kuntoutus ja laitostenmuotoinen päihdekuntoutus)

## PALVELUUN PÄÄSY

### Aikuiset

Kaikki palvelut toteutetaan sosiaalihuoltolain palvelutarpeen arvioinnin ja sosiaalityöntekijän viranhaltijan päätöksen kautta. Palvelutarpeen arviointi voi toteutua 7vrk – 3 kk  
**Palvelutuotanto:** omat asumisyksiköt 7 (132 paikkaa 4/24) . Ostopalveluissa n. 260 asukasta VISIO15 – laajentaa asumispalveluita omatuotantona, mutta rekryointikielto pysäyttänyt kehittämistyön kevään 2024 ajalta.

#### Asumispalvelut:

Muutto asumispalveluun 3 – 30 vrk

#### Psykososiaalinen kotikuntoutus (tuettua asumista)

Palvelut Vaasan alueella; käynnistyminen 2 viikkoa – useita kuukausia, muille ostopalveluna.

#### Päiväkeskuspalvelut ja sosiaalinen kuntoutus

Palvelun käynnistyminen 2 viikkoa – 2 kk  
 SHL §24b ei ole pystytty toteuttamaan.

#### Päihdekuntoutus

Oma palvelutuotanto ruotsinkielisille, hoitoonpääsy ilman jonotusta, mutta yksikössä lähes jatkuvasti tyhjiä paikkoja. Suomenkielisten osalta ostopalvelut.

## TILANNE

Asumispalveluiden osalta palvelutuotantoa on pystytty kääntämään omiin palveluihin: Kreivinkodin ja Ankaretin myötä lisää paikkoja.

#### AsTu-forum (asumisen tukemisen yhteistyömalli)

Otettu käyttöön 2/24 ja strukturoinut yhteistyötä palvelun järjestämisestä vastaavan sosiaalityön kanssa ja tuonut kustannustehokkuutta palvelun toteutukseen.

Asumispalveluiden omalääkärimalli parantanut terveydenhuollon palvelun toteutusta omissa yksiköissä. Tukee asiakkaan kuntoutumista ja psyykkisen tilan seuranta.

VISIO15 käynnistyminen viivästynyt yt-neuvotteluiden ja rekryointikiellon myötä.

## KORJAAVAT TOIMENPITEET

AsTU – forumin toimintamallia kehitetään edelleen.

Jatketaan asumispalvelutuotannon painopisteen siirtämistä omatuotantoon. Hyvinvointialueen rekryointikiellot ovat vaikeuttaneet toimenpiteen toteutusta. Kehittämistyö jatkuu, kun resurssit on saatu kuntoon.



# Saatavuus / Erikoissairaanhoido

## HOITON PÄÄSY

### Aikuispsykiatria

Lähetteet käsitellään keskimäärin 5-7 vrk sisällä.

Ensikäyntien toteutuminen :

Pietarsaaren seutu keskimäärin 63 päivää, Vaasa 7-30 päivää

### Nuorisopsykiatria

Lähetteet käsitellään 1 viikon sisällä

Pietarsaassa

Vaasassa 1-3 viikkoa

Ensikäyntien toteutuminen : Pietarsaari n.58 päivää, Vaasa noin 21 päivää

### Lastenpsykiatria

Lähetteet käsitellään 5-7 päivän sisällä

Ensikäyntien toteutuminen : Pietarsaari keskimäärin 55 päivää, Vaasa 6 viikon sisällä (42 päivää)

## TILANNE

**Aikuiset:** Hoidon arviointia odottavien määrä: Vaasa 1

Hoitoa odottavien määrä: Pietarsaari hoitajalle 50, lääkärille 30, Vaasa 30

**Pietarsaari Heikennystä / Vaasa parannusta**

Sisäinen jonotilanne: Vaasa Neuropsykiatrinen jono 146, Neuropsykologinen 48

**Nuoret:** Hoidon arviointia odottavien määrä: Pietarsaari 6, Vaasa 8

Hoitoa odottavien määrä: Pietarsaari 6, Vaasa 10

Sisäinen jonotilanne: Kartoitusjono 15, erilaiset terapiat 21

**Lapset:** Hoidon arviointia odottavien määrä: Pietarsaari 3, Vaasa 2

Hoitoa odottavien määrä: Pietarsaari 3, Vaasa 5,

**Hoitoon pääsyn tilanne hyvä**

Sisäinen jonotilanne:

Vaasa tutkimusjono 17 lasta, terapiajono 10 lasta

## KORJAAVAT TOIMENPITEET

Lääkärikilpailutus on valmis.

Lähetekäsittelyn ja hoidon suunnittelun kehittäminen Psykiatrian poliklinikalla.

Etävastaanottojen määrä nouseva.

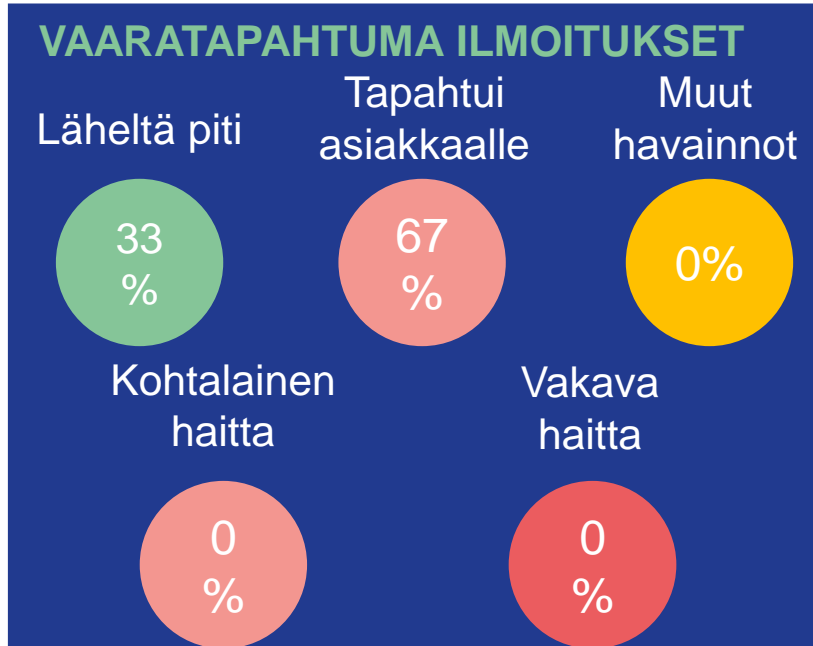
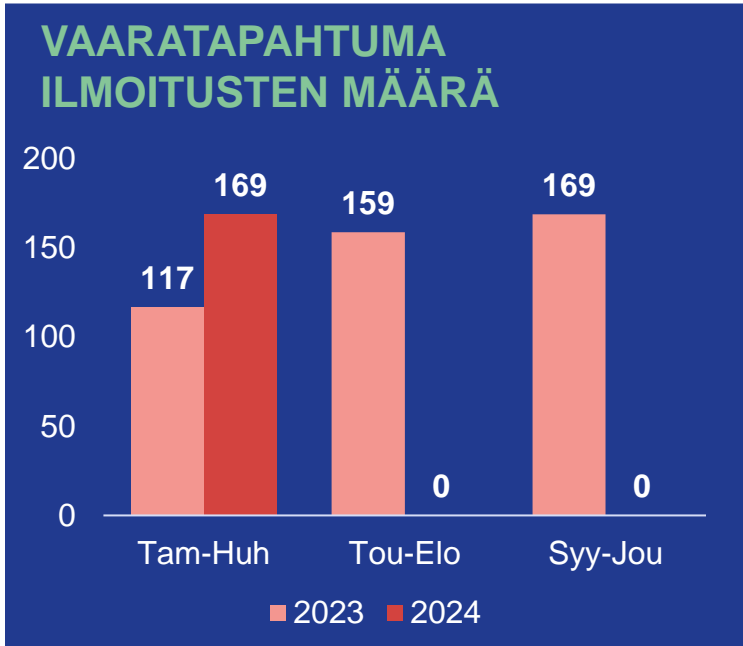
## SAAPUMATTA JÄÄNEIDEN ASIAKKAIDEN MÄÄRÄ

1783



# Turvallisuus ja laatu

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE



- ### YLEISIMMÄT ILMOITUSTYYPIT:
- Lääke- ja nestehoitoon liittyvä
  - Tapaturma ja onnettomuus
  - Muu
  - Tiedonkulkuun ja -hallintaan liittyvä
  - Väkivalta

### SOSIAALI-HUOLLON EPÄKOHTA-ILMOITUSTEN MÄÄRÄ:

0

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

9 (16)

### YHTEYDENOTOT POTILASASIA-VASTAAVILLE (KPL)

44

### YHTEYDENOTOT SOSIAALIASIA-VASTAAVILLE (KPL)

2

### KORJAAVAT TOIMENPITEET

Toimintatapojen varmistamiseksi laadittu Check -listoja ja annettu toimintaohjeita.

Prosessin kehittäminen.

Riskienarvioinnin tehostaminen osana päivittäistä työtä.



# Asiakaskokemus

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

TOIMINTAYKSIKÖISSÄ SAATUJEN ASIAKASPALAUTTEIDEN MÄÄRÄ: 230

Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti

4,35

4,13

Tiedän, miten hoitoni/palveluni jatkuu



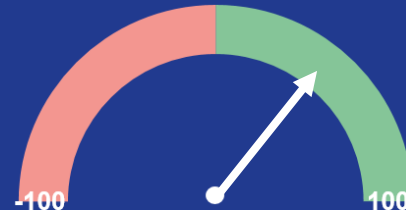
**Positiivinen palaute**

-Hyvä, välittävä ja ystävällinen henkilökunta  
-Osaavat käsitellä hyvin eri tilanteita, ratkaisukeskeisyys

Sain apua, kun sitä tarvitsin

4,32

**NPS**



4,41

Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää



**Negatiivinen palaute**

-Erimielisyys hoitopaikasta  
-Pitäisi olla mahdollisuus ottaa puhelimitse yhteyttä sekä aamu- että iltapäivisin.

Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana

4,23

46

4,38

Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi

**MUISTUTUKSET (LKM)**

**KANTELUT (LKM)**

Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani

4,05

4,56

Sain hoitoa ja palvelua äidinkielelläni

22

7



# Osallisuus

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

Lasten- ja nuorten PSOS palveluissa perhe on keskeinen osa hoidon kokonaisuutta ja hoidon suunnittelua.

THL sujuvat palvelut Läpimurtovalmennuksessa (2023-2024) kehitettiin nuorten hoidon siirtymiseen liittyvää hoitoprosessia. Kokemusasiantuntija oli mukana kehittämisessä.

**Asiakasosallistujia, kokemusosajia tai asiakasraati on mukana palvelujen kehittämisessä ja arvioinnissa**

Kyllä

## Yhdessä sovitut teemat järjestöjen kanssa palveluiden kehittämiseen

Kumppanuuspöytä toimintamalli aloitettu ja ensimmäinen kokous yhdessä järjestöjen kanssa oli 10.1.2024. Ensimmäisessä kokouksessa toimintojen esittelyä ja jatkosuunnittelua. Ennalta ehkäisevä toiminta nousi keskustelun keskiöön.

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

Vapaa teksti - lista



# Henkilöstö

## HENKILÖSTÖMÄÄRÄ

Vakituisen hoitohenkilökunnan määrä  
322

Määräaikaisen hoitohenkilökunnan  
määrä 44

Avoimien vakanssien määrä 9,5 + ???

## TYÖTURVARLLISUUSILMOITUKS IA HAIPRO-JÄRJESTELMÄN KAUTTA

Tapaturmailmoitusten määrä:  
84

Yleisimmät ilmoitustyypit:

1. Uhka tai väkivalta
2. Sisäilma
3. Akuutti fyysinen/henkinen stressi

## LAKISÄÄTEISEN MITOITUKSEN TOTEUTUMINEN

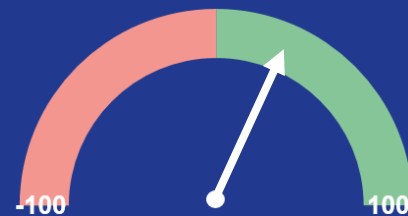
Asumispalveluissa mitoitukset eivät kaikilta osin toteudu sijaispulan vuoksi ja koska mitoitukset valmiiksi hyvin niukat.

Erikoissairaanhoidossa ei ole lakisääteistä mitoitusvaatimusta.

## POISSAOLOT

Sairauspoissaolo  
2710 kalenteripäivää

## NPS



26

## TYÖHYVINVOINTIA EDISTÄVÄT TOIMENPITEET

Työnohjaus ja täydennyskoulutus.

Henkilöstöä osallistava ja kuunteleva johtaminen.