



Omavalvonnan seurantatietojen raportointi

Tulosalue: Aikuisten psykososiaaliset avohoito- ja asumispalvelut

Raportoitava ajanjakso: 5-8.2024

Lyhenteet:

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

Haipro: Haitta- ja vaaratapahtumailmoitus -järjestelmä



**Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue**



Saatavuus

PALVELUUN PÄÄSY

Poliklinikkatoiminta, ensisijaiset peruspalvelut:

Kaikki psykososiaaliset keskuskeskukset: Yhteydenotto ja hoidon tarpeen arviointi samana päivänä puhelimitse (yhteydenotto myös sähköisesti 24/7 psykososiaalinen keskus keskinen).

Hoidon käynnistyminen 14 vrk. sisällä.

Poliklinikka- ja päiväosastotoiminta, erikoissairaanhoido:

Lähetteet käsitellään 5-7 vrk sisällä.

Ensikäyntien toteutuminen :

Pietarsaaren seutu; keskimäärin 52 päivää, Vaasa; kiireellisuuden mukaan 7-30 päivää

Päiväkeskustoiminta:

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

Asumispalvelut:

Omat asumisyksiköt 7 (132 paikkaa, joista 24 välivuokrattua tukiasuntoa) . Ostopalveluissa n. 254 asukasta

Keskim. jonotus asumispalveluun 3 –30 vrk

Psykososiaalinen kotikuntoutus (Sosiaalihuolto laki: tuettu asuminen)

Palvelusäde n. 35km Vaasasta, Palveluun pääsy n. 2 viikkoa – useita kuukausia, muille ostopalveluna.

Asuntojen puute estää joissain tilanteissa palvelun käynnistämisen.

TILANNE

Poliklinikkatoiminta, ensisijaiset peruspalvelut:

Palvelun toteutuksessa noudatetaan pääasiassa Terapiat etulinjaan toimintamallia (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.

Poliklinikka- ja päiväosastotoiminta, erikoissairaanhoido:

Hoidon arviointia odottavien määrä: Vaasa 1
Hoitoa odottavien määrä: Pietarsaari
hoitajalle 52, lääkärille 35. Vaasa 0
Vaasassa hoidon saatavuus parantunut, Pietarsaassa tapahtunut heikennystä.

Sisäinen jonotilanne on haasteellisin
neuropsykiatriasiin tutkimuksiin n= 112

Asumispalvelut:

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.

KORJAAVAT TOIMENPITEET

Lääkärikilpailutus on valmis.

Etävastaanottoja hyödynnetään enemmän, eniten lääkärivastaanotoissa.

Psykiatrian poliklinikalla toimintatavan muutos: tehty työryhmäjako joka vuoroviikoin käsittelevät lähetteet, suunnittelevat ja aloittavat hoidon asiakkaan kanssa. Ensimmäinen aika asiakkaalle mahdollisesti jo samalle viikolle.

Neuropsykiatristen tutkimusten jononpurku suunniteltu uudelleen. Hankeyhteistyötä toteutettu.

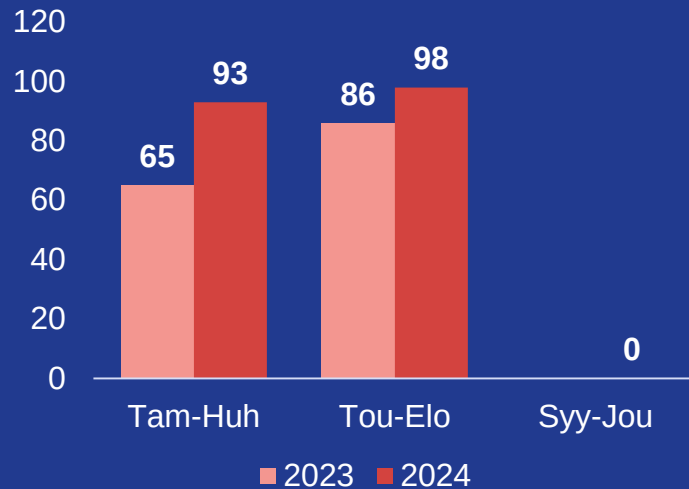
AsTu – forumin toimintamallia kehitetään edelleen. Asumispalvelutuotannon painopisteen siirtäminen omatuotantoon ja kevyempiin palveluihin jatkuu mm. Laajentamalla tuettua asumista Psykososiaalisen kotikuntoutustiimin kautta.

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelun kilpailutusta on valmisteltu ja tavoite käynnistää kilpailutus loppuvuodesta 2024.

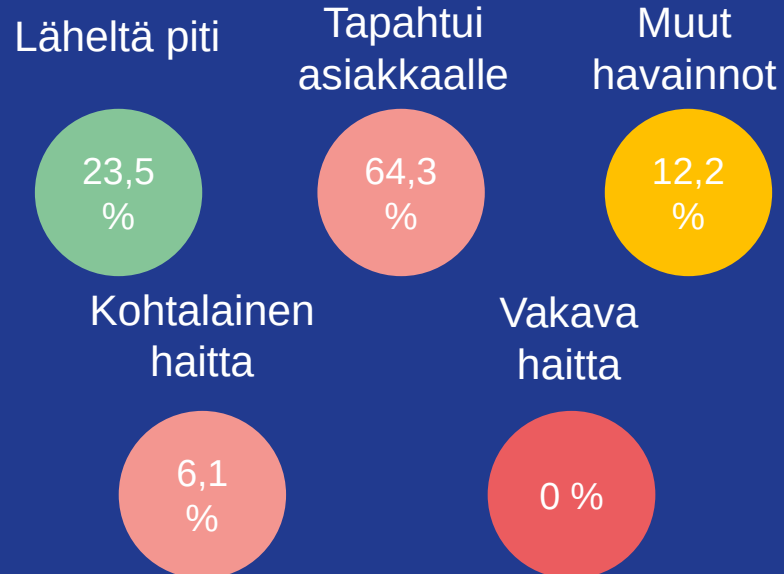


Turvallisuus ja laatu

VAARATAPAHTUMA ILMOITUSTEN MÄÄRÄ



VAARATAPAHTUMA ILMOITUKSET



YLEISIMMÄT ILMOITUSTYYPIT:

1. Tapaturma ja onnettomuus
2. Lääke- ja nestehoitoon liittyvä
3. Muu, vaaratyyppi
4. Väkivalta

SOSIAALI-HUOLLON EPÄKOHTA-ILMOITUSTEN MÄÄRÄ:

0

ASIAKKAIDEN TEKEMÄT VAARATAPAHTUMA-ILMOITUKSET (VERTAUS AIK. KAUTEEN)

8 (8)

YHTEYDENOTOT POTILASASIA-VASTAAVILLE (KPL)

19

YHTEYDENOTOT SOSIAALIASIA-VASTAAVILLE (KPL)

0

KORJAAVAT TOIMENPITEET

Toimintatapojen muutos.

Prosessien kehittäminen.

Tietoisuuden lisääminen. Säännölliset keskustelut vaaratapahtumailmoituksista henkilöstökokouksissa.



Asiakaskokemus

TOIMINTAYKSIKÖISSÄ SAATUJEN ASIAKASPALAUTTEIDEN MÄÄRÄ: n=555

Minulle jäi tunne, että
minusta välitettiin
kokonaisvaltaisesti

3,79

3,94

Tiedän, miten
hoitoni/palveluni
jatkuu

Sain apua, kun
sitä tarvitsin

3,70

NPS

Saamani tieto
hoidosta /
palvelusta oli
ymmärrettävää

3,62

Koin oloni
turvalliseksi
hoidon /
palvelun aikana

3,71

-100

43

100

Koin saamani
hoidon / palvelun
hyödylliseksi

3,79

Hoitoani / Asiaani
koskevat päätökset tehtiin
yhteistyössä kanssani

3,69

4,54

Sain hoitoa ja
palvelua
äidinkielelläni



Positiivinen palaute

- Ystävällinen sekä asiallinen ja asiantunteva hoito.
- Hyvää hoitoa; keskustelua, tukea, ohjausta.



Negatiivinen palaute

- Odotusaika palveluun koettiin pitkäksi.
- Erimielisyys hoidon suunnittelusta.

MUISTUTUKSET
(LKM)

KANTELUT
(LKM)

18

0



Osallisuus

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

Toimialalla toteutettavissa perustason mielenterveys-, päihde- ja riippuvuushoidon palveluissa ja asumispalveluissa asiakas osallistuu aina oman hoitonsa ja palvelunsa suunnitteluun. Läheiset osallistetaan asiakkaiden suostumuksen perusteella. Läheisillä on myös mahdollista saada erikseen tukea esim. kun perheessä on mielenterveys- ja/tai päihdeongelmia.

Aikuispsykiatriassa läheiset osallistetaan mukaan hoitoon, mikäli asiakas itse antaa tähän suostumuksen. Joka tapauksessa läheisille voidaan antaa yleistä informaatiota ja muuta läheisille suunnattua tukea.

Prima Botnia –hankkeessa käynnistynyt kokemusasiantuntijan vastaanotto toiminnan kehittämishanke, jossa myös tiivis yhteistyö THL:n sujuvat palvelut –valmennuksen kanssa. Työryhmän jäsenenä kokemusasiantuntija, joka myös mukana THL:n valmennuksessa (valmennuspäivät 2 x syksyn aikana Helsingissä ja Porvoossa).

Asiakasosallistujia, kokemusosaajia tai asiakasraati on mukana palvelujen kehittämisessä ja arvioinnissa

Toimialalla on virkamiesedustus Työikäisten asiakasraadissa. Raadissa on esitelty toimialan toimintaa. Kokemusasiantuntija on tiiviisti mukana kokemusasiantuntijahankkeen kehittämistyössä.

Yhdessä sovitut teemat järjestöjen kanssa palveluiden kehittämiseen

Kumppanuuspöytä - yhteistyö

on yhdistystoimijoiden ja hyvinvointialueen yhteistyöfoorumi, jonka toimintamalli lanseerattu ja tapaamisia aj. 1-8/ 2024 ollut neljä kertaa. Tapaamisissa esitelty yhdistysten ja toimialan toimintaa ja nostettu esiin yhteistyön kehittämisen kannalta keskeisiä asioita ja koulutustarpeita.

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



Henkilöstö

HENKILÖSTÖMÄÄRÄ

Vakituisen hoitohenkilökunnan määrä
n= 183

Määräaikaisen hoitohenkilökunnan
määrä n=26

Avoimien vakanssien määrä n= 12
(peruspalvelut, tilanne 8/24 lopulla,
asumispalveluiden 11 avoimessa
sijaiset)

TYÖTURVARLLISUUSILMOITUKS IA HAIPRO-JÄRJESTELMÄN KAUTTA

Tapaturmailmoitusten määrä:14

Yleisimmät ilmoitustyypit:

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

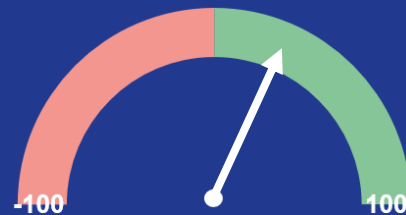
LAKISÄÄTEISEN MITOITUKSEN TOTEUTUMINEN

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

POISSAOLOT

Sairauspoissaolo
N= 1458 kalenteripäivää

NPS



14

TYÖHYVINVOINTIA EDISTÄVÄT TOIMENPITEET

Työnohjaus ja täydennyskoulutus.
Säännölliset työpaikkakokoukset.
Aktiivisen tuen keskustelut, kolmikantakeskustelut.
Työpaikkakäynnit.
Henkilöstöä osallistava ja kuunteleva johtaminen.