

Laadun ja omavalvontaohjelman raportointi 1.1.-30.6.2024 (Q1-Q2)

Johdanto

Raportin tausta

- Omavalvonnan raportointi perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023 26 § 4 mom.)
”Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. Palveluja on kehitettävä omavalvontaohjelman toteutumisen seurannassa tehtyjen havaintojen perusteella sekä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurannan sekä saadun palautteen perusteella.”
- Pelastustoimen osalta raportointi perustuu lakiin pelastustoimen järjestämisestä (613/2021 16 § 3 mom.)
”Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.”
- Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen raportin sisältö perustuu omavalvontaohjelmaan, asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan suunnitelmaan, lainsäädäntöön sekä kansallisiin tavoitteisiin. Raportissa on huomioitu hyvinvointialueen strategia.
- Laadun ja omavalvontaohjelman osavuosisikatsauksiin nostettavat mittarit on päätetty yhdessä kaikkien toimialueiden kanssa.
- Tämä on Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen ensimmäinen laadun ja omavalvontaohjelman osavuosisraportti. Raportti tullaan julkaisemaan Siun soten verkkosivuilla neljä kertaa vuodessa. Raporttia kehitetään jatkuvasti osana omavalvonnan kokonaisuutta.
- Q3-raporttiin on tulossa lisää mittareita muun muassa ympäristöterveydenhuollon ja puhelinpalveluiden osalta.

Laadun ja omavalvontaohjelman raportin osa-alueet

Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Asiakaskokemus ja osallisuus

Laatu ja turvallisuus

Henkilöstö ja työhyvinvointi

Siun
SOTE POHJOIS-KARJALAN
HYVINVOINTIALUE

Laadun ja omavalvontaohjelman raportin osa-alueet

Raportoinnin osa-alue	Määritelmä	Esimerkkejä mittareista
Saatavuus	Asukkaan tarpeisiin vastaavia sosiaali- ja terveystalvueluita sekä pelastustoimen palveluita on tarjolla riittävästi oikeassa palvelukanavassa ja oikeaan aikaan. Palvelujen saavutettavuus on osa saatavuutta, ja sillä tarkoitetaan palvelujen sopivuutta kaikille käyttäjille ja niiden saatavilla oloa yksilölliset tarpeet huomioiden. Palvelu voi esimerkiksi myös olla aiempaa kauempana, jos sillä turvataan saatavuutta.	Palveluihin pääsyn määräajat ja saatavuuden mittarit, pelastuslaitoksen toimintavalmiusaika
Yhdenvertaisuus	Asukkaiden näkökulmasta muun muassa palvelujen yhdenvertainen saatavuus ja saavutettavuus sekä toteutuminen huomioiden kaikki väestöryhmät. Yhdenvertaisuuden toteutumista voi tarkastella palvelujen yhdenvertaisen saatavuuden näkökulmasta.	Palveluihin pääsyn määräajat eri palvelukanavissa Asiakaspalaute: Tiedon ymmärrettävyys
Jatkuvuus	Palvelujen jatkuvuudella tarkoitetaan sitä, että hyvinvointialue varmistaa mahdollisuuksien mukaan, että sama ammattilainen palvelisi peräkkäisissä palvelutapahtumissa ja palvelunkäyttäjää koskeva tieto siirtyy katkeamatta eri palveluntarjoajien järjestelmästä toiseen.	Hoidon jatkuvuus perusterveydenhuollossa (COCI-indeksi) Asiakaspalaute: Tiedon saanti
Asiakaskokemus ja osallisuus	Osallisuudella ja asiakkaiden kokemuksella tavoitellaan sitä, että asiakkaidemme kokemukset ohjaavat palveluidemme kehittämistä nyt ja tulevaisuudessa. Panostamme tiedolla johtamiseen, jotta asiakaskokemustieto ja asiakaspalautteet analysoidaan systemaattisesti ja tehdyt johtopäätökset viedään käytäntöön ja kehittämiseen.	NPS (Net Promoter Score) Jatkuva asiakaspalaute-kysely Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteydenottojen määrä
Laatu ja turvallisuus	Sosiaali- ja terveystalvueluihin sekä pelastustoimeen sovellettavat laatu- ja turvallisuusvaatimukset, joilla varmistetaan hoidon, hoivan ja palvelun turvallisuus sekä laatu. Omavalvonnalla tunnistetaan toimintaan liittyvät riskit ja hallitaan niitä turvallisuutta ja laatua parantavien toimintatapojen avulla. Toimintaa kehitetään jatkuvasti mm. turvallisuus- ja laatupoikkeamista oppimalla.	Vaaratilanneilmoitukset Asiakaspalaute: Turvallisuus Henkilöstön turvallisuuskuva Valvontatapahtumat RAI-tiedot
Henkilöstö ja työhyvinvointi	Henkilöstön osaamisen, osaamisen kehittämisen, työhyvinvoinnin, työturvallisuuden sekä toimintakyvyn seuraaminen. Henkilöstön toimintakyvyn merkitys hyvinvointialueen järjestämisvastuun kantamiseen, sekä henkilöstöhyvinvoinnin ja -tyytyväisyyden merkitys hyvinvointialueen keskeisille strategisille tavoitteille.	Henkilöstömäärä Vaihtuvuus Sairauspoissaolopäivät

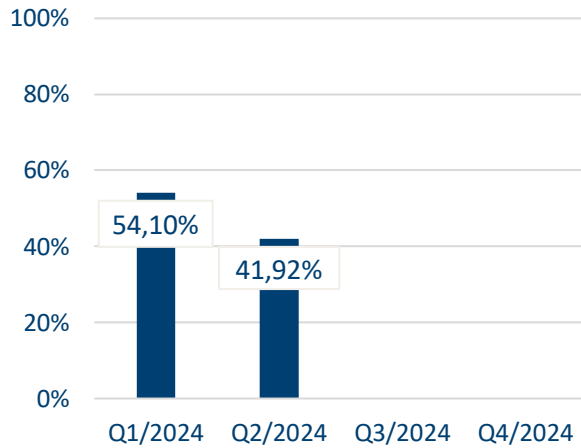
Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Q1-Q2/2024

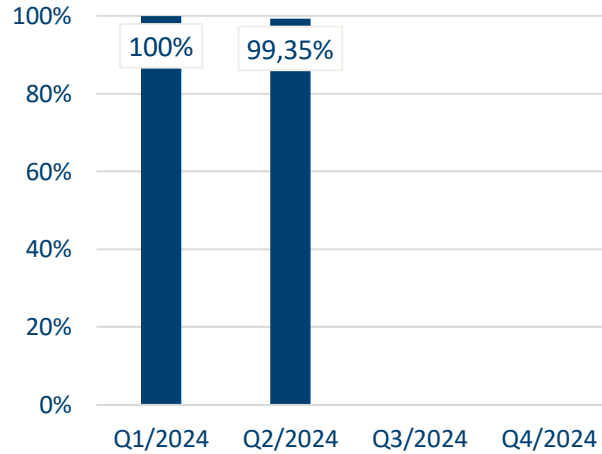
Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Palveluun pääsyn toteutuminen ikääntyneiden palvelut Q1-Q2 2024

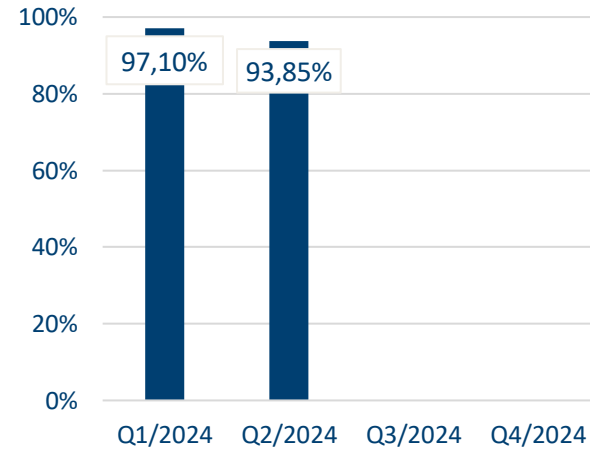
Asumispalvelujen saatavuus määräajassa (3 kk)



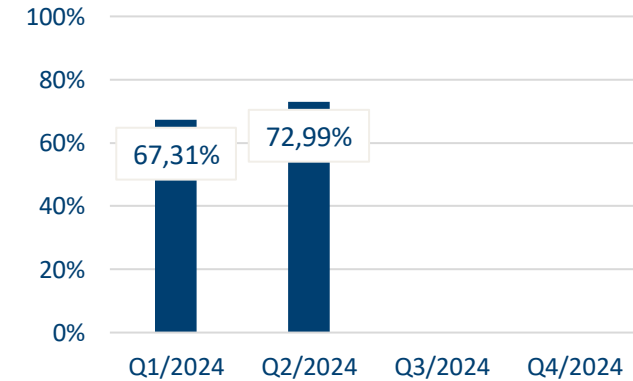
Kotihoitopalvelun saatavuus määräajassa (7 arkipäivää)



Omaishoidontuen saatavuus määräajassa (3 kk)



Palvelutarpeen arvioinnin aloittaminen lakisääteisessä ajassa yli 75 v täyttäneille (7 arkipäivää)



Havainnot:

Kotihoitopalvelut ja omaishoidon tuen palvelut saadaan lakisääteisessä ajassa. Palvelun tarpeen arviointi ja asumispalvelujen saatavuus eivät ole vielä lakisääteisissä ajoissa.

Toimenpiteet:

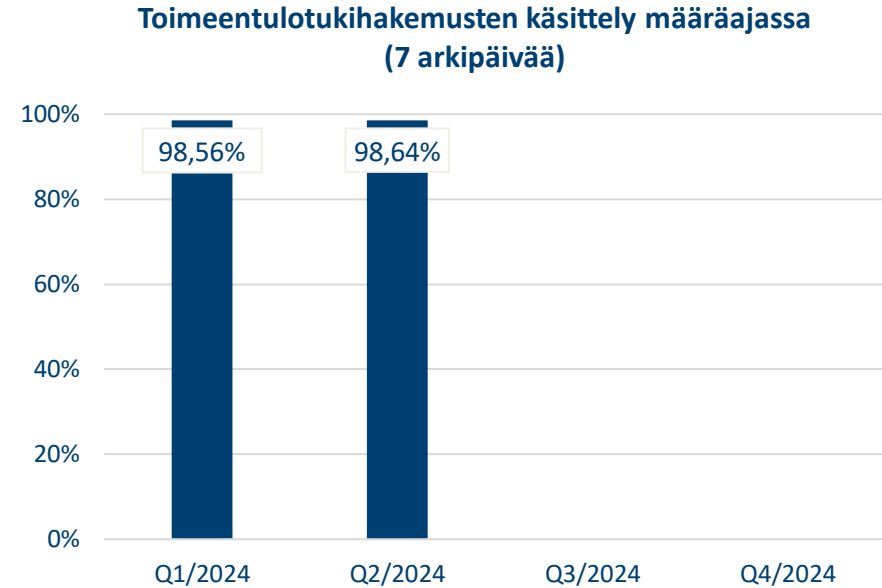
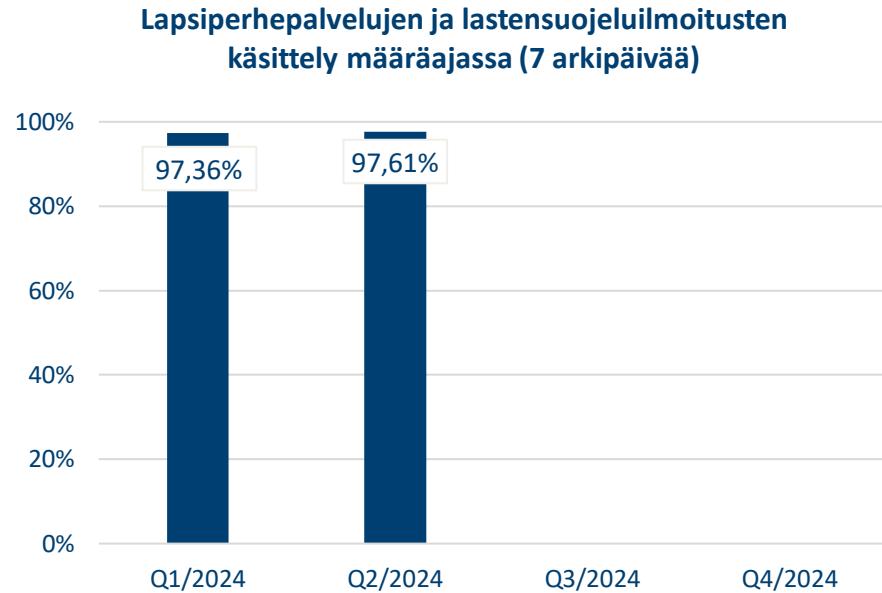
Sosiaalihuoltolain mukaisia prosesseja on tarkennettu ja henkilöstön saatavuus on ollut parempaa. Asumispalveluja on ostettu lisää yksityisiltä palveluntuottajilta. Miun aktiivinen arki- malli on käytössä laajasti kotihoidossa ja samoin Miun turvallinen kotiutuminen- malli asumispalveluissa. Kotihoitoon on palkattu 8 sosiaaliohjaajaa. Ikääntyneiden palveluissa on selkiytetty raportointia.

Kehittämistoimenpiteet:

Sosiaalihuoltolain mukaisia omatyöntekijyyttä vahvistetaan. Tehdään toimenpiteitä henkilöstön veto- ja pitovoiman sekä työhyvinvoinnin parantamiseksi.

Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Palveluun pääsyn toteutuminen perhe- ja sosiaalipalvelut Q1-Q2 2024



Havainnot

Lapsiperhepalvelujen ja lastensuojeluilmoitusten käsittely määräajassa toteutuu 90-96 %:sti. Alkuvuoden tilastoinnissa on ollut järjestelmätoimittajan virheen vuoksi vaikeuksia. Toimeentulotukihakemusten käsittely toteutuu määräajassa 97-99 %:sti. Resurssien niukkuus on suurin syy yksittäisiin määräaikojen ylityksiin.

Toimenpiteet

Lakisääteisiä käsittelyaikoja seurataan jatkuvasti ja mikäli aikarajat uhkaavat ylittyä, pyritään viive kuromaan umpeen välittömästi. Joskus määräajat ylittyvät asiakkaista johtuvista syistä.

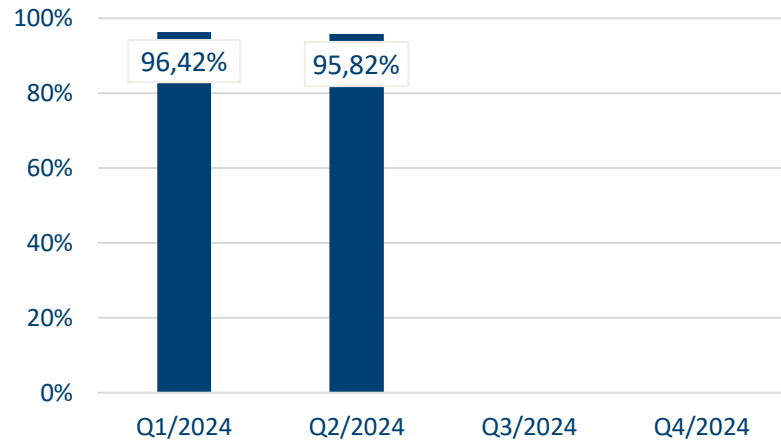
Kehittämistoimenpiteet

Uusia kehittämistoimenpiteitä ei ole tehty. Lakisääteisyyden ylläpitämisen tärkeydestä muistutetaan työkokouksissa säännöllisesti.

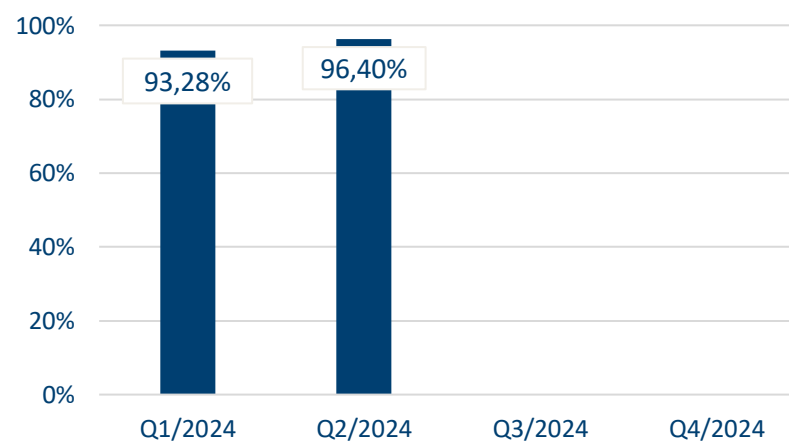
Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Hoitoon pääsy ja jatkuvuus perusterveydenhuollossa terveys- ja sairaanhoitopalvelut Q1-Q2 2024

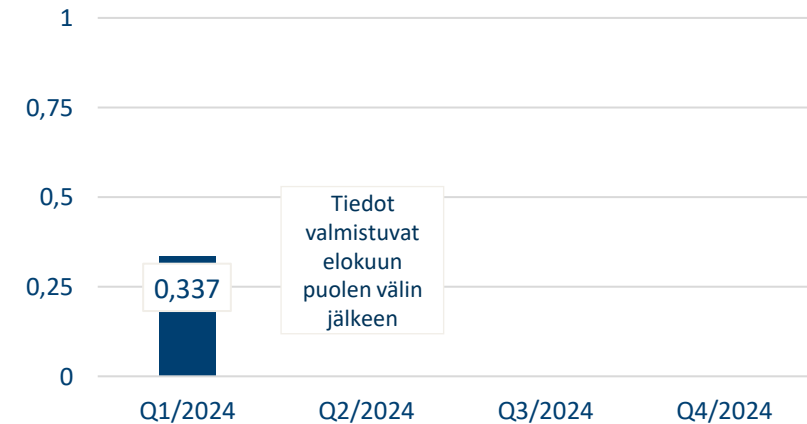
Hoitoon pääsy perusterveydenhuolto avosairaanhoido (hoitotakuun mukainen)



Hoitoon pääsy perusterveydenhuolto suunterveydenhuolto (hoitotakuun mukainen)



Hoidon jatkuvuus perusterveydenhuollossa COCI-indeksi lääkärit



Havainnot

Hoitoon pääsy perusterveydenhuollossa on parantunut syksyyn 2023 nähden. Suun terveydenhuollossa keskisen alueen hoitajono on pienentynyt n. 2000 henkilöstä 200 henkilöön lisätoimenpitein. Siun soten alueella on käytössä laaja valinnanvapaus eli mahdollisuus hakeutua hoitoon valitsemalleen terveysasemalle.

Toimenpiteet

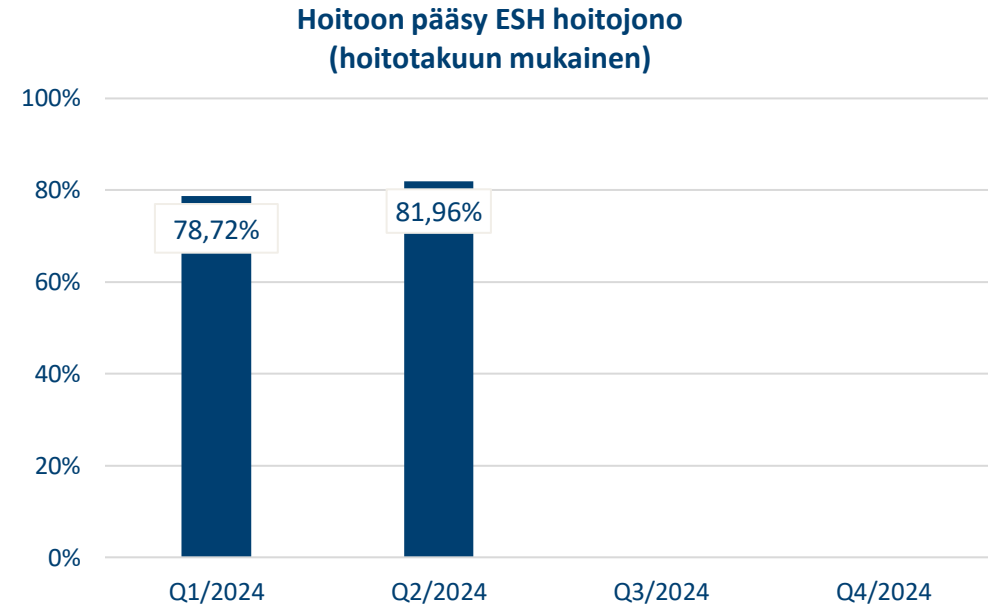
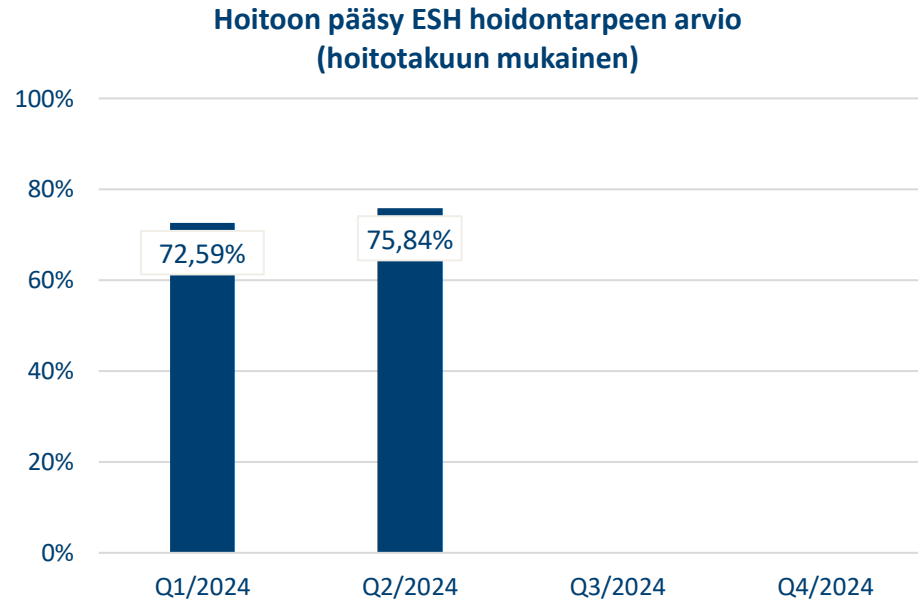
Lääkäreiden ja hammaslääkäreiden määrä suorassa palvelussuhteessa on lisääntynyt rekrytointien myötä ja yhteistyö ammattioppilaitosten kanssa on lisännyt muun muassa hammashoitajien määrää. Lisätyötä on tehty perusterveydenhuollon vastaanotoilla iltaisin ja viikonloppuisin sekä lisäksi suun terveydenhuollon jononpurkua on tehty ostopalveluin. Etätöiden mahdollisuuksia hyödynnetään vastaanottopalveluissa ja resursseja pyritään johtamaan tarvelähtöisesti.

Kehittämistoimenpiteet

Hoidon jatkuvuutta pyritään tukemaan toimintatapoja ja -malleja kehittämällä. Suun terveydenhuollossa ennaltaehkäisevän työn osuutta pyritään lisäämään ja viemään aiempaa enemmän liikkuvina palveluina muun muassa kouluille, päiväkodeille ja asumisyksiköihin hammastarkastusten suhteen.

Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Hoitoon pääsyn toteutuminen erikoissairaanhoidossa terveys- ja sairaanhoitopalvelut Q1-Q2 2024



Havainnot

Hoidontarpeen arviointijonot erikoissairaanhoidossa ovat merkittävästi lyhentyneet Q1-Q2 aikana. Yli 90 vrk odottaneiden lukumäärä on pudonnut 1550 potilaasta 1160 potilaaseen. Myös hoitojonot ovat lyhentyneet. Yli 180 vrk odottaneiden lukumäärä on vähentynyt 1320 potilaasta 864 potilaaseen.

Toimenpiteet

Erikoissairaanhoidon jonoja on pyritty lyhentämään lisäämällä virka-ajan toimintaa ja järjestämällä lisätöitä ilta-aikaan. Alkuvuodesta ostettiin lisäksi ortopedian ja gastrokirurgian toimenpiteitä yksityisiltä palveluntarjoajilta jonojen lyhentämiseksi.

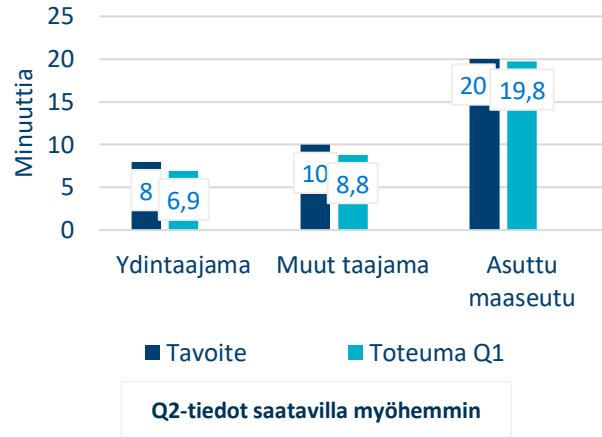
Kehittämistoimenpiteet

Virkalääkäreitä on saatu lisää aktiivisella rekrytoinnilla. Virkalääkäreiden määrää pyritään jatkossakin lisäämään, koska useampia virkoja on edelleen täyttämättä. Palvelujen ostosta pyritään jatkossa kokonaan luopumaan lukuun ottamatta silmätautien lääkäripalveluja, joka on ulkoistettu yksityiselle palveluntuottajalle.

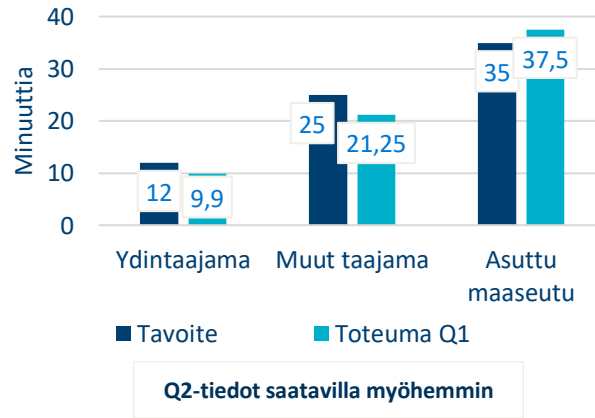
Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Pelastuslaitos ja turvallisuuspalvelut ensihoito Q1-Q2 2024

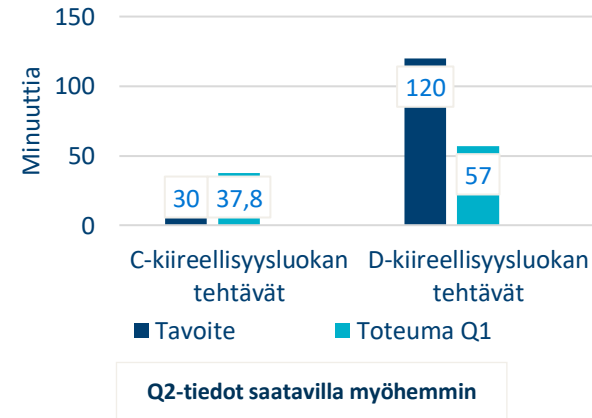
Ensihoitoyksikön potilaan tavoittamisaika 50 % A-B-kiireellisyysluokan tehtävistä



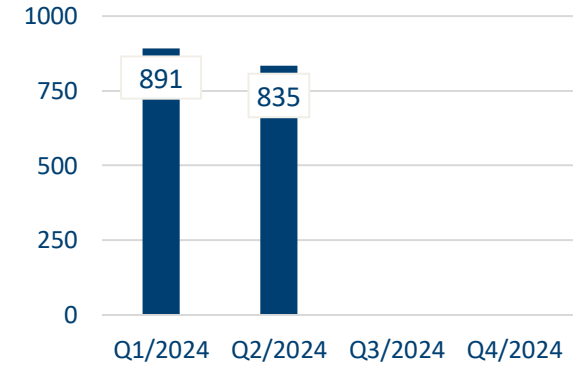
Ensihoitoyksikön potilaan tavoittamisaika 90 % A-B-kiireellisyysluokan tehtävistä



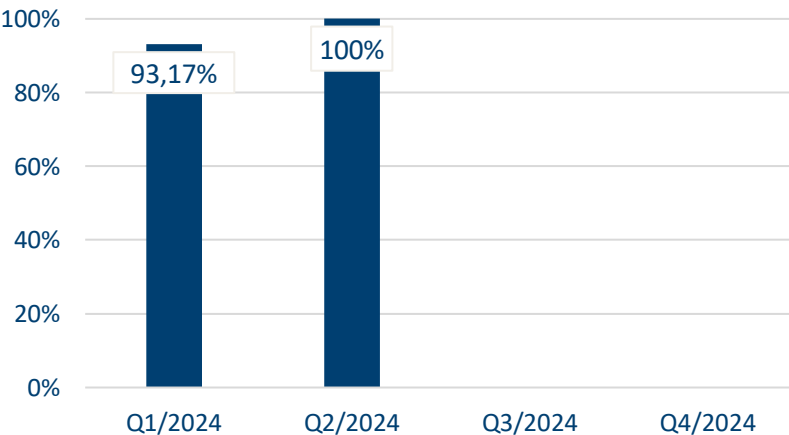
Ensihoitoyksikön potilaan tavoittamisaika C-D-kiireellisyysluokan tehtävistä



Virtuaaliyksikön tehtävämäärät (lukumäärä)



Palveluintegraation kehittyminen yhteistyötehtävien lukumäärät muiden toimialueiden kanssa (virka-aputehtävät (pronto) ja kotiin vietävät palvelut)



Havainnot

Ensihoitopalvelun toimintavalmiusaikoja ei ole saatavilla raportointijärjestelmän muutoksen johdosta.

Virtuaaliyksikön kuukausittain hoitamien tehtävien on vakiintunut hieman vajaaseen 300 tehtävään kuukaudessa.

Toimenpiteet

Pielisen-Karjalan alueella on toimintamalleja uudistettu ja lisätty toimialueiden välistä palveluintegraatiota (kotiin vietävät palvelut). Virtuaaliyksikön toimintaa on vakiinnutettu pysyväksi päivittäistoiminnaksi.

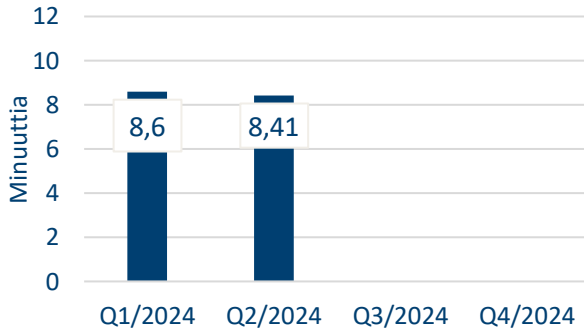
Kehittämistoimenpiteet

Ensihoidon palvelutason raportointi ja laskutusjärjestelmä uudistetaan Q3 aikana.

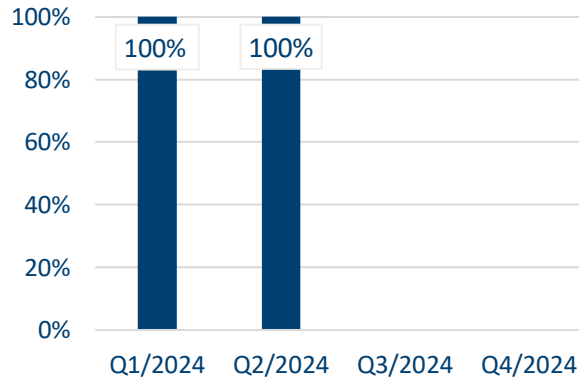
Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Pelastuslaitos ja turvallisuuspalvelut pelastustoimi Q1-Q2 2024

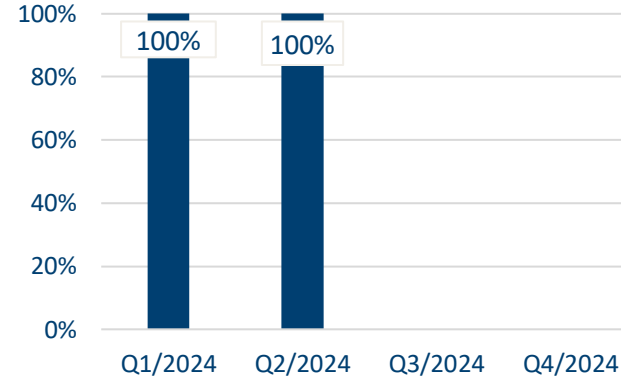
Ensimmäisen yksikön toimintavalmiusaika (mediaani) Pelastustoimen ensimmäisen yksikön onnettomuuskohteen tavoittamisaika min:ss



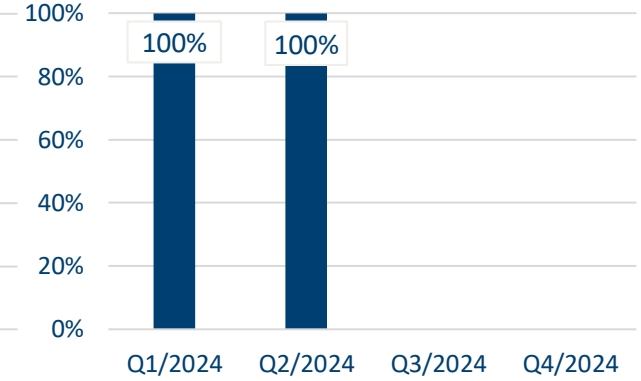
Valvontasuunnitelman toteutuminen A1-A6 kohteet Riskikohteiden palotarkastukset % asetetusta tavoitteesta



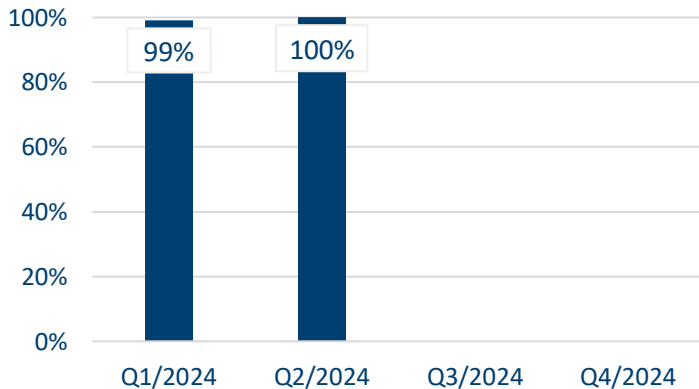
Pelastusviranomaisvalvonnan toteutuminen %/suunnitellusta tavoitteesta



Maakunnan alueella pelastustoimen toimintavalmiuden toteutuminen (ongelmallisten riskiruutujen määrä on alle 4 kpl)



Kiireellisissä pelastustehtävissä ensimmäinen yksikkö saavuttaa onnettomuuskohteet kaikissa riskiluokissa 9 minuutissa (mediaani tarkastelu)



Havainnot

Pelastustoimen ensimmäinen yksikkö on saavuttanut onnettomuuskohteet palvelutasopäätöksen mukaisesti kiireellisissä tehtävissä alle 9 minuutissa hälytyksestä. Maakunnan alueella on edelleen 3 riskiruutua, joiden alueella pelastustoimen palvelut eivät toteudu lainsäädännön edellyttämällä tasolla. Kokonaisuutena tarkasteltuna on pelastustoimen toimintavalmiusaika parantunut ja ongelmallisten riskiruutujen lukumäärä vähentynyt tehtyjen kehittämistoimenpiteiden johdosta.

Pelastusviranomaisvalvonta on edennyt valvontasuunnitelman mukaisesti aikataulussa.

Toimenpiteet

Palvelutuotanto on organisoitu uudelleen vuoden alusta voimaan astuneen organisaatiomallin mukaisesti. Pelastuslaitos on ylläpitänyt normaalia päivittäisvalmiutta, jota on kohotettu painopisteaikoina riskinarvion mukaisesti.

Kehittämistoimenpiteet

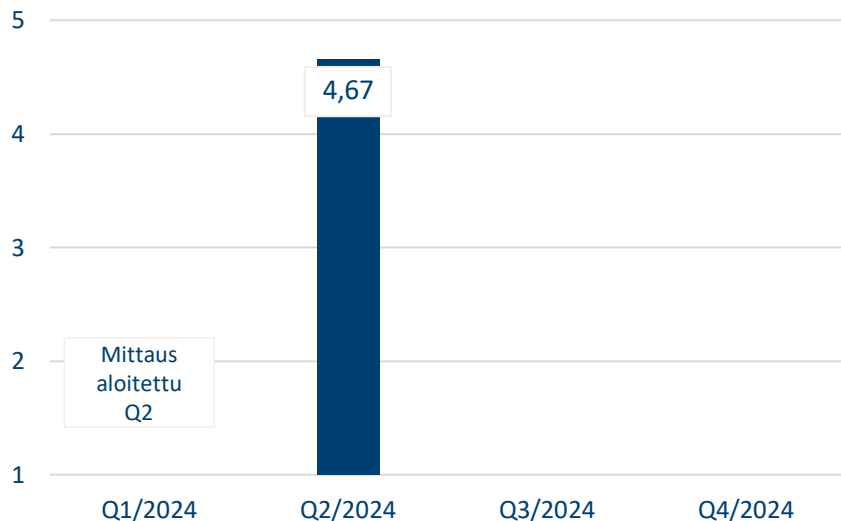
Palvelutasopäätöksen kehittämissuunnitelman mukaisia muutoksia ja resursointia on toteutettu Nurmeksien ja Kontiolahden pelastusasemille. Näillä asemilla on henkilöstön resurssointia vahvistettu ja samalla uudistettu toimintamalleja palvelemaan entistä paremmin toimialueiden välistä palveluintegraatiota.

Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Tiedon ymmärrettävyys ja tiedon saanti asiakkaan näkökulmasta Q2 2024

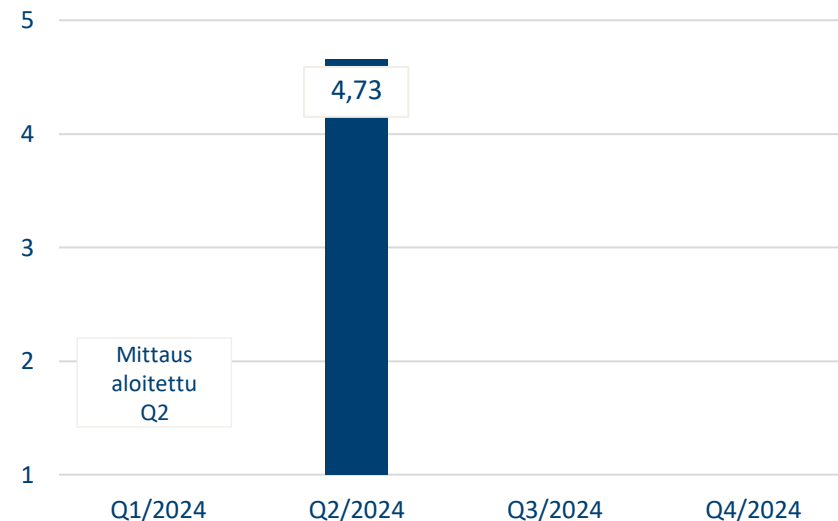
Tiedon saanti

"Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu."



Tiedon ymmärrettävyys

"Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää."



Monikanavainen asiakaspalautteen mittaaminen asioinnin yhteydessä käynnistettiin uudelleen toukokuussa 2024.

Asiakkaidemme näkökulmasta tiedon saanti ja tiedon ymmärrettävyys toteutuivat hyvin. Asiakkaan kokema on asiakaslähtöinen tapa raportoida ja todentaa organisaation toimintaa ja siihen liittyviä kokonaisuuksia. Asiakkaan kokemukseen sekä osallisuuteen liittyvät havainnot, toimenpiteet sekä kehittämistoimenpiteet on raportoitu tarkemmin Asiakaskokemus ja osallisuus -osiossa.

Asiakaskokemus ja osallisuus

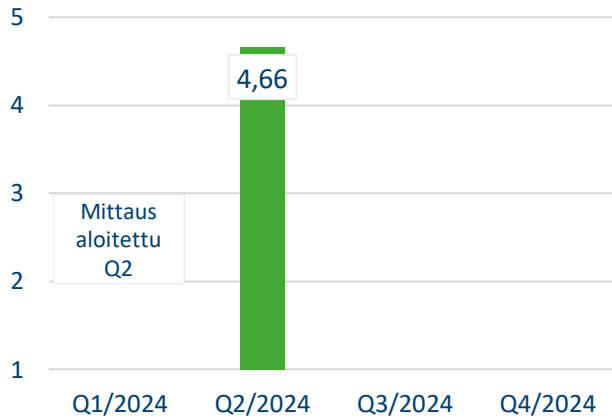
Q1-Q2/2024

Asiakaskokemus ja osallisuus

Asiakkaan kokemus Siun soten palveluista Q2 2024

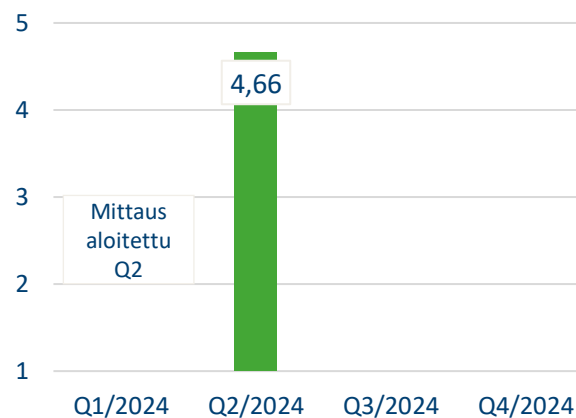
Saatavuus:

"Sain apua, kun sitä tarvitsin."



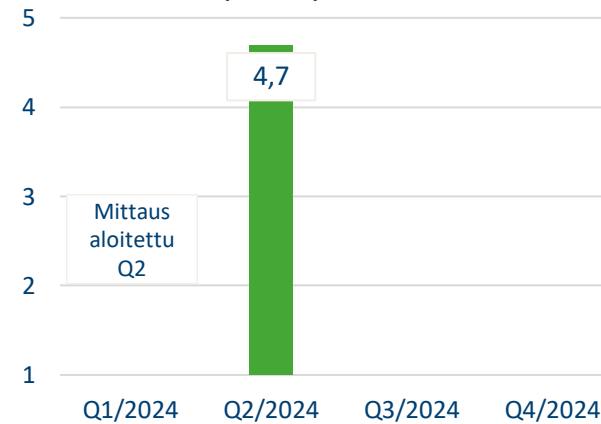
Kohtaaminen:

"Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti"



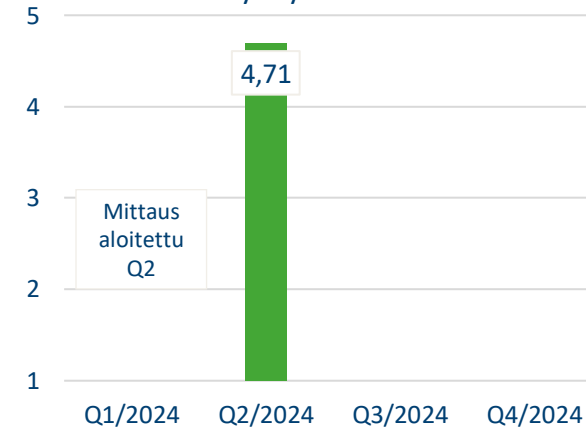
Osallistuminen:

"Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani."



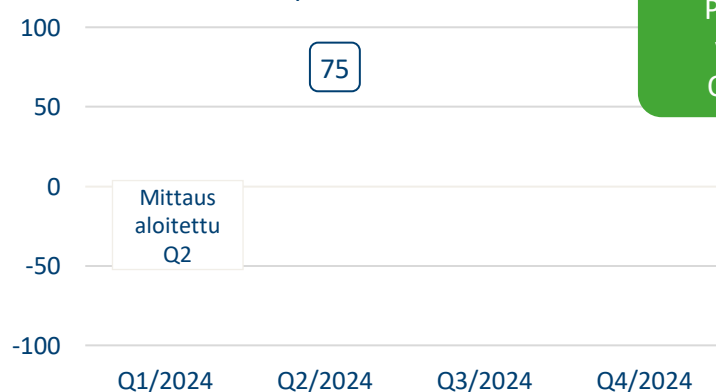
Hyödyllisyys:

"Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi."



NPS-suosittelemuindeksi

"Kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua läheisellesi?"



Palautteita yhteensä
Q2: 13397

Asiakaskokemus ja osallisuus Siun sotessa

- Asiakaskokemuksen mittaaminen asiointin yhteydessä on ollut tauolla järjestelmäuudistuksen vuoksi 1-4/2024 välisenä aikana.
- Monikanavainen mittaaminen asiointin yhteydessä käynnistettiin uudelleen toukokuussa 2024.
- Tavoitteena on ollut yhdenvertaisuuden tukeminen käyttöönottamalla eri asiakasryhmien tarpeet huomioivia palautelomakkeita.
- Q3-raportissa tulemme raportoimaan tehtyjä havaintoja, toimenpiteitä sekä kehittämistoimenpiteitä.

Asiakaskokemus ja osallisuus

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteydenottojen määrä ja keskeiset syyt Q1-Q2 2024

- Tammi-kesäkuun aikana tuli yhteensä 614 yhteydenottoa, joista
 - Sosiaalihuoltoa koskevat yhteydenotot 141 kpl**
 - Yleisimmin yhteydenotto koski vammaispalveluita (27 %), ikäihmisten asumispalveluita (24 %) ja lastensuojelua (21 %)
 - Yhteydenottajien tyytymättömyys liittyi päätöksiin (26 %), kohteluun (25 %) ja työntekijöiden menettelyyn (25 %)
 - Terveydenhuoltoa koskevat yhteydenotot 473 kpl**
 - 61 % yhteydenotoista liittyi erikoissairaanhoidon, 39 % perusterveydenhuoltoon. Yksityistä terveydenhuoltoa koskevia yhteydenottoja oli 20 kpl.
 - Yleisimmin yhteyttä otettiin operatiiviseen klinikkaryhmään liittyen erikoissairaanhoidossa (53 %) ja perusterveydenhuollossa terveysasemiin (48 %) liittyen
 - Erikoissairaanhoidossa yhteydenotto liittyi tyypillisimmin hoitovirhe-epäilyyn, hoidon toteuttamiseen ja hoitoon pääsyyn
 - Perusterveydenhuollossa hoidon toteuttamiseen, hoitoon pääsyyn ja potilasasiakirjamerkintöihin

Havainnot

Erikoissairaanhoidossa ongelmia tuottaa tarvetta vastaavia palveluita osalla erikoisaloista. Perusterveydenhuollossa terveysasemia koskevat yhteydenotot vähenivät edelleen. Sosiaalihuoltoa koskevissa yhteydenotoissa korostui kuulemisen näennäisyys ja päätösten perusteleminen asiakkaalle ymmärrettävästi.

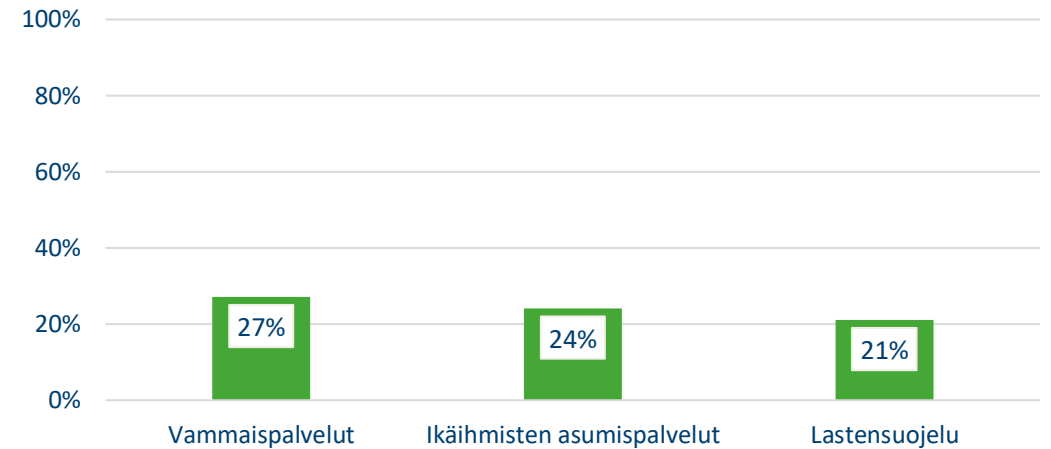
Toimenpiteet

Yhteydenottojen perusteella esiin nousseiden ilmiöiden tiedoksi tuominen toimialueille.

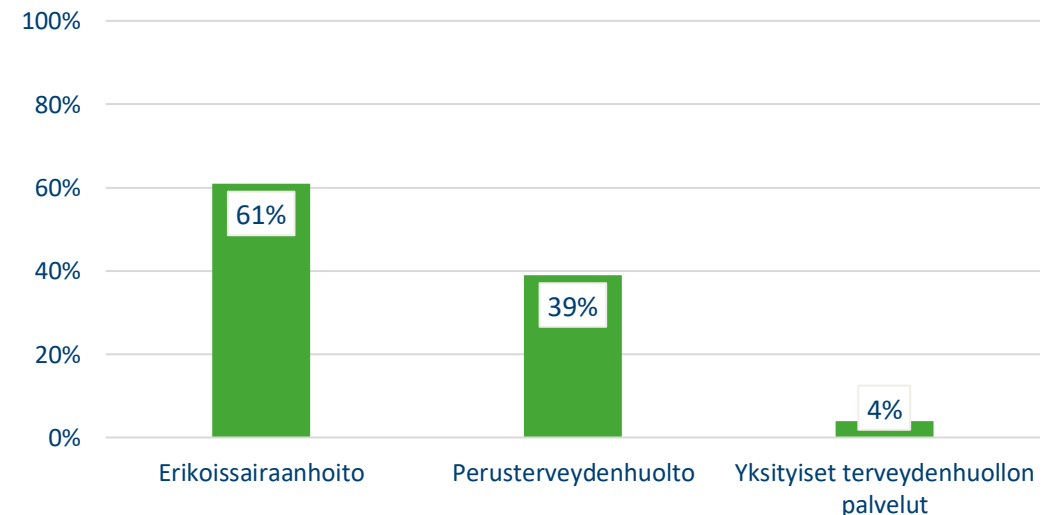
Kehittämistoimenpiteet

Raportointi yhteydenotoista toimialueille useamman kerran vuodessa.

Useimmin yhteydenoton kohteena olleet sosiaalihuollon palvelut Q1-Q2/2024



Terveydenhuoltoa koskeneet yhteydenotot Q1-Q2/2024



Laatu ja turvallisuus

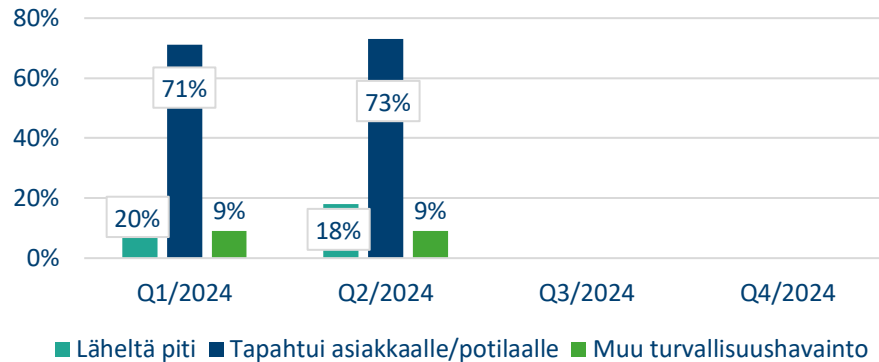
Q1-Q2/2024

Laatu ja turvallisuus

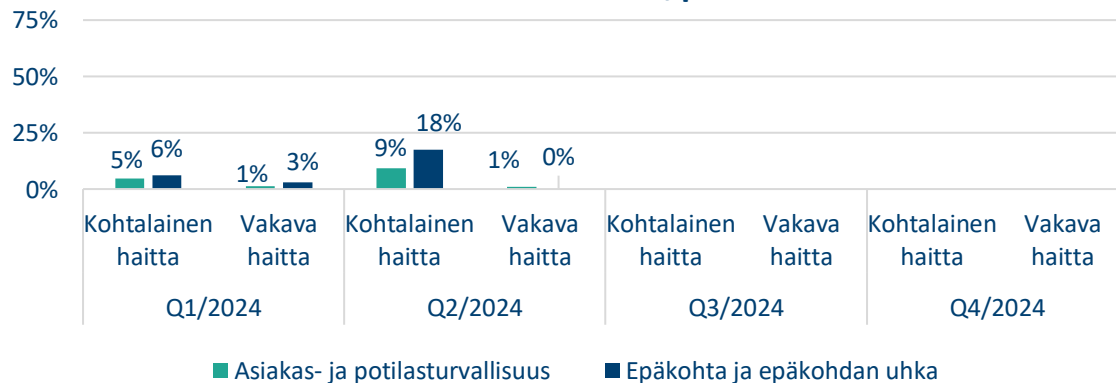
Vaaratilanneilmoitukset Q1-Q2 2024

Ilmoitusten lukumäärä	Q1/2024	Q2/2024	Q3/2024	Q4/2024
Asiakas- ja potilasturvallisuus	2059	2100		
Epäkohta ja epäkohdan uhka	50	17		
Tietosuoja ja tietoturva	61	51		

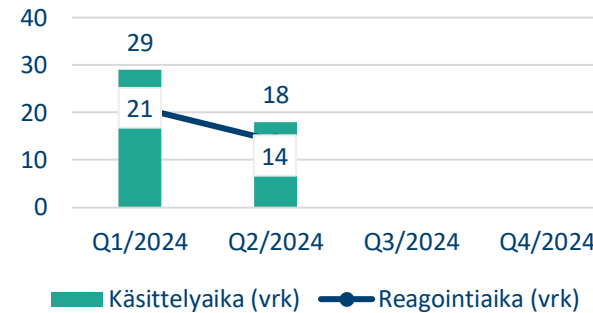
Tapahtuman luonne



Seuraukset asiakkaalle/potilaalle



Ilmoitusten käsittelyaktiivisuus



Ilmoitusten toimenpiteet

	Toimenpide	Kehitys- ehdotus	Toteutettu
Q1/2024	64 %	13 %	87 %
Q2/2024	68 %	8 %	91 %
Q3/2024			
Q4/2024			

Havainnot

Raportointijärjestelmä vaihtui vuonna 2023. Siirtymäaikana ilmoitusmäärissä oli laskua, mutta nyt ilmoituksia tehdään jälleen aktiivisesti. Ilmoitusten käsittely on nopeutunut ja on tavoiteajoissa. Ilmoitetuista tapahtumista valtaosa tapahtuu asiakkaalle/potilaalle, mutta suurin osa seurauksista on lieviä. Ilmoituksiin kirjattujen kehittämistoimenpiteiden osuus on laskenut alle tavoitteen (10 %). Suuri osa suunnitelluista kehittämistoimenpiteistä on tehty valmiiksi.

Toimenpiteet

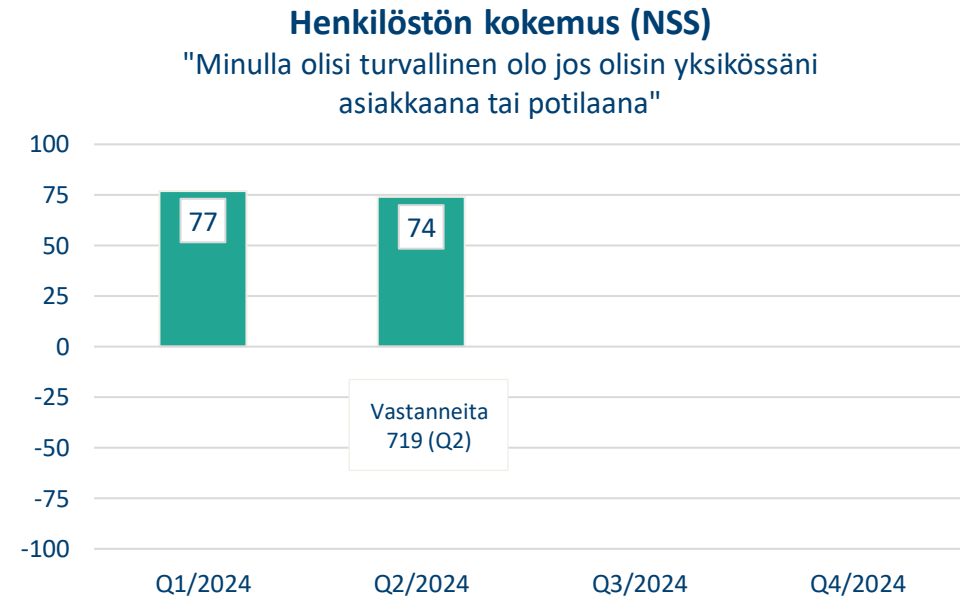
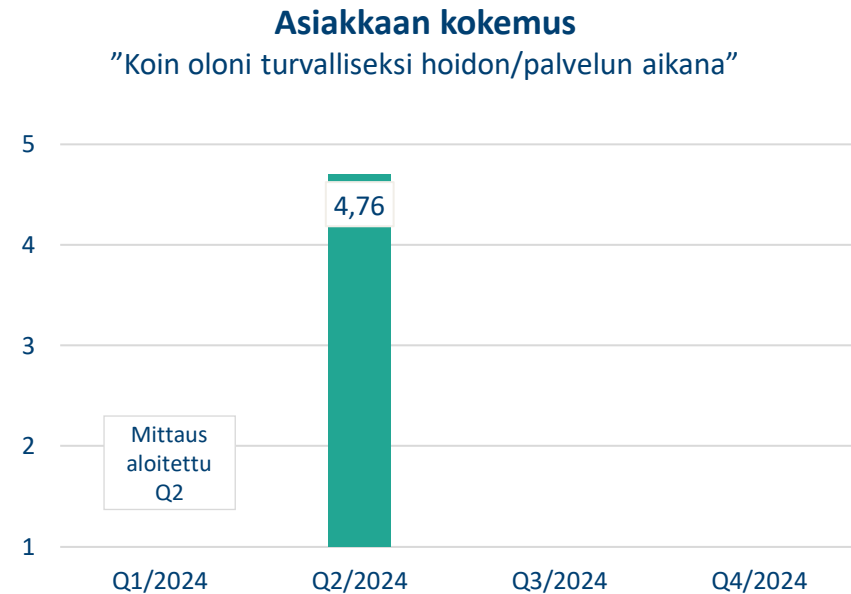
Raportointijärjestelmän vaihtuessa henkilöstöä koulutettiin laajasti ja otettiin käyttöön uusia ilmoitusmahdollisuuksia (mm. epäkohta ja epäkohdan uhka –ilmoitus). Lisäksi otettiin käyttöön Erinomainen toiminta –ilmoitus, jonka avulla pyritään tunnistamaan hyviä käytäntöjä ja luomaan näistä sujuvampia toimintatapoja.

Kehittämistoimenpiteet

Uusi järjestelmä mahdollistaa ilmoituksiin liittyvän kehittämisen tekemisen näkyväksi ja mitattavaksi. Henkilöstön koulutusta tulee lisätä ja organisaation toimintatapoja muuttaa siten, että turvallisuus- ja laatuaikeamat johtavat toiminnan kehittämiseen nykyistä useammin. Haittatapahtumien määrien muutoksia seurataan aktiivisesti ja tarvittaessa niihin reagoiden.

Laatu ja turvallisuus

Palveluja käyttävien ja henkilöstön kokemus turvallisuudesta Q1-Q2 2024



Havainnot

Palveluja käyttävät asiakkaat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä hoidon ja palvelujen turvallisuuteen.

Organisaation turvallisuusindeksi on alkuvuoden mittaukseen nähden hieman laskenut. Lukema on positiivinen eli suurin osa henkilöstöstä kokisi olonsa turvalliseksi ollessaan omassa yksikössään asiakkaana tai potilaana.

Toimenpiteet

Palveluja käyttävien kokemusta hoidon ja palvelun turvallisuudesta on aloitettu keräämään toukokuussa 2024.

Vuoden 2024 alusta otettiin käyttöön henkilöstön turvallisuuskuva –pikamittari, jonka avulla kerätään tietoa henkilöstön käsityksestä organisaation turvallisuuden tasosta ja muodostetaan organisaation turvallisuusindeksi (Net Safety Score NSS). Sen avulla voidaan seurata organisaation turvallisuuskulttuurissa tapahtuvia muutoksia.

Kehittämistoimenpiteet

Sekä palveluja käyttävien että henkilöstön kokemusta turvallisuudesta tullaan seuraamaan aktiivisesti. Tulosten hyödyntämistä toiminnan turvallisuuden parantamisessa tullaan edelleen kehittämään.

RAI- laatuindikaattorit ikäntyneiden palveluissa

RAI- arvontien peittävyys

Arviointien ajantasaisuus

Ikärakenne

Osallisuus

Ravitsemus

Rajoitustoimet

Kipu

Kuntoutus

Lääkehoito

Painehaavat

Kaatumiset

Päivystyskäynnit

Yksinäisyys

RAI-järjestelmän kuvaus:

RAI-järjestelmää (Resident Assessment Instrument) käyttämällä asiakkaiden toimintakykyä ja palvelutarpeita arvioidaan yhdenmukaisesti ja monipuolisesti. RAI-arvioinnin tuottaman tiedon avulla palvelut pystytään suunnittelemaan yksilöllisesti ja kohdentamaan tarpeenmukaisesti heille, jotka niitä tarvitsevat.

Vanhuspalvelulaki edellyttää RAI-arviointivälineistön käyttöä iäkkäiden toimintakyvyn ja palvelutarpeen arvioinnissa säännöllisissä palveluissa. RAI on tarkoitettu ikääntyneiden palvelujen ja asiakkaan palvelutarpeen arviointiin ja hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelman laatimiseen.

Pohjois-Karjalán Hyvinvointialueella RAI- arvioinneista muodostunutta tietoa hyödynnetään oman toiminnan tarkastelussa ja palvelujen kehittämisessä.

Osavuosikatsauksissa seurataan samoja laatuindikaattoreita, jotka on määritelty RAI:n osalta kansallisessa laatusuosituksessa. Laatusuosituksen tarkoituksena on tukea hyvinvointialueiden sekä kuntien varautumista väestön ikääntymiseen. Tavoitteena on aktiivinen ja toimintakykyinen ikääntyminen sekä laadukkaat ja kestävät palvelut. Seurantakohteet ovat RAI- arvontien peittävyys, arviointien ajantasaisuus, ikärakenne, osallisuus, ravitsemus, rajoitustoimet, kipu, kuntoutus, lääkehoito, painehaavat, kaatumiset, päivystyskäynnit ja asiakkaiden kokemus yksinäisyys.

Havainnot

RAI- arviointien tekeminen on lakisääteinen tehtävä. Arviointipeittävyyden tavoitetaso on 90%. Yksikkökohtaiset haasteet tunnistetaan.

Toimenpiteet

Arviointipeittävyyttä ja arviointien ajantasaisuutta seurataan kuukausittain.

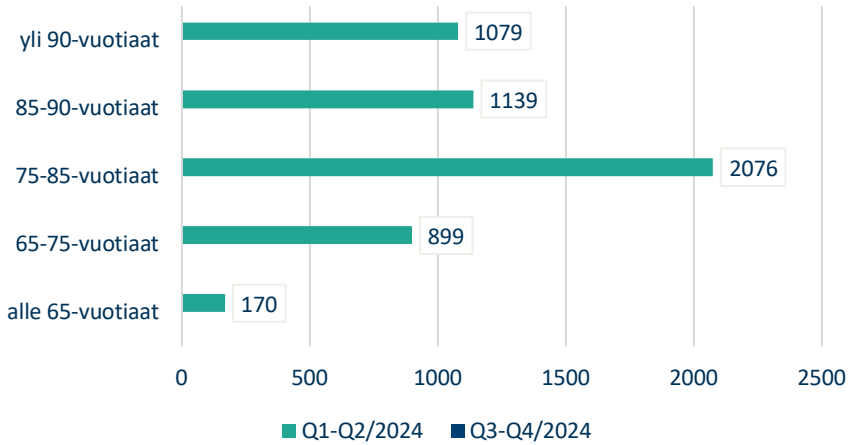
Kehittämistoimenpiteet

RAI- arviointitoiminnan vahvistaminen yksikkötasoisesti. Lähijohtamisen tuki. Koulutukset.

Laatu ja turvallisuus

RAI Laatuindikaattorit ikääntyneiden palvelut Q1-Q2 2024

Ikärakenne asiakasmääristä



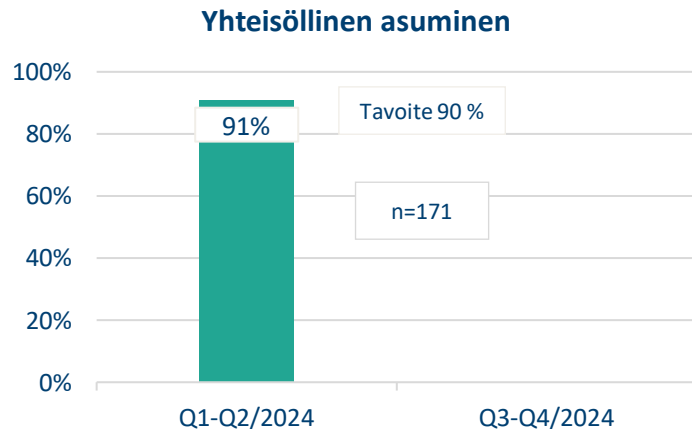
Havainnot: RAI-tietoa ja laatuindikaattoreita tarkastellaan kokonaisuutena. RAI-arviointien peittävyys tavoitetasoksi on asetettu 90%. Tietoa seurataan kuukausitasolla. Pohjois-Karjalassa Hyvinvointialueella RAI-peittävyys on lähellä tavoitetasoa (85–91%). Hoidon ja palvelun laadussa erityistä huomiota kiinnitetään asiakkaan kuntoutumismahdollisuuksiin ja arjessa tapahtuvaan kuntoutukseen, kaatumisriskeihin, kipuun, lääkehoidon kokonaisarviointiin, painevaurioihin ja painehaavoihin. Lisäksi seurataan asumispalveluissa rajoittamistoimien käyttöä ja tarkoituksenmukaisuutta. Kotihoidon palveluissa seurataan lisäksi asiakkaan kokemaa yksinäisyyttä, jonka tiedetään lisäävän palveluntarvetta.

Toimenpiteet: Kuntoutuksen toteuttamista asiakkaan arjessa tehostetaan, kaatumisriskejä asiakastasolla pyritään vähentämään ennakoivilla toiminnoilla, kivun osalta toteutetaan riittävää ja tehokasta lääkehoitoa ja toteutetaan ei-lääkkeellisiä hoitomuotoja. Kaikkien asiakkaiden osalta huolehditaan asiakkaiden lääkitysturvallisuudesta ja asiakkaiden lääkehoidon kokonaisarviointit tehdään säännöllisesti. Lisäksi ennakoitaan ja ehkäistään paineaurioiden ja painehaavojen muodostumista tunnistamalla riskitekijät. Lisäksi huolehditaan myös siitä, että rajoitustoimet ovat aina tarkoin harkittuja ja asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutuu. Asiakkaiden yksinäisyyden kokemuksen etsitään ratkaisuja ja tarjotaan asiakkaalle erilaisia vaihtoehtoja yksinäisyyden vähentämiseksi.

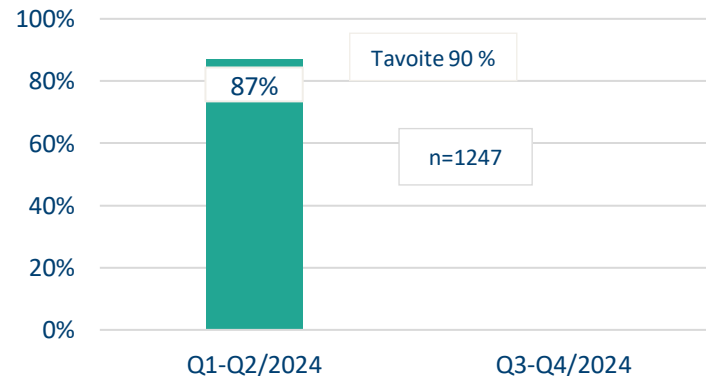
Kehittämistoimenpiteet: Yksi keskeisistä kehittämistoimenpiteistä on laatuindikaattoreiden tavoitetasojen määrittely ja laatuindikaattoreiden seuranta aikasarjana. Varsinaiset kehittämistoimenpiteet ovat käytännössä asiakastason toimenpiteitä, joita seurataan säännöllisesti. Kaikkia seurantakohteeksi määriteltyjen laatuindikaattoreiden tuloksia verrataan yksiköiden välillä ja tunnistetaan yksikkökohtaiset kehittämistarpeet.

n= tehdyt RAI-arvioinnit, joista arvo löytyy.

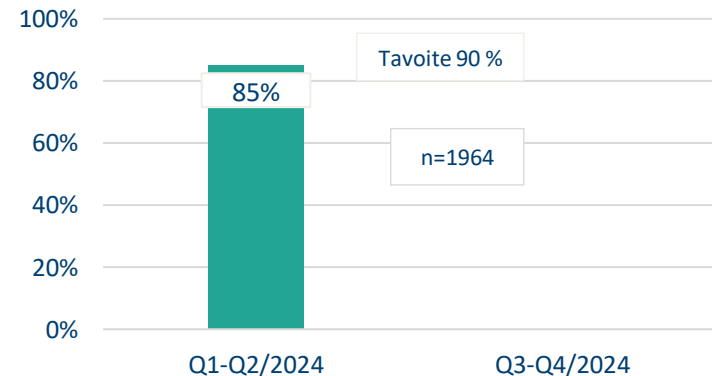
Peittävyys (arviointimäärät) Aloitusarviointi ja seuranta



Ympäri vuorokautinen asuminen



Kotihoito

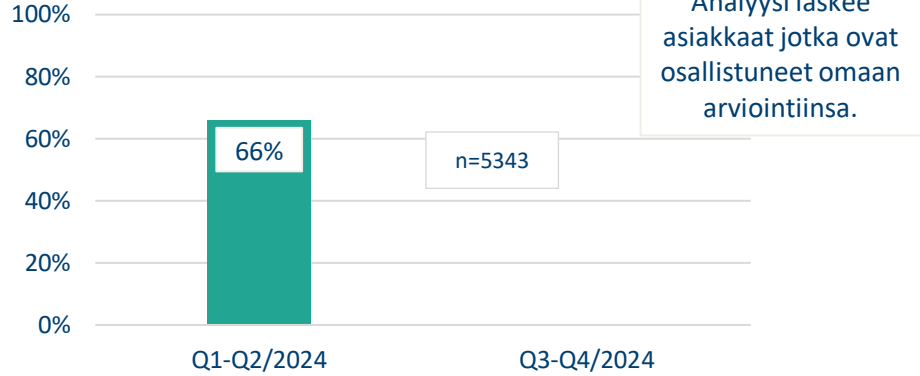


Laatu ja turvallisuus

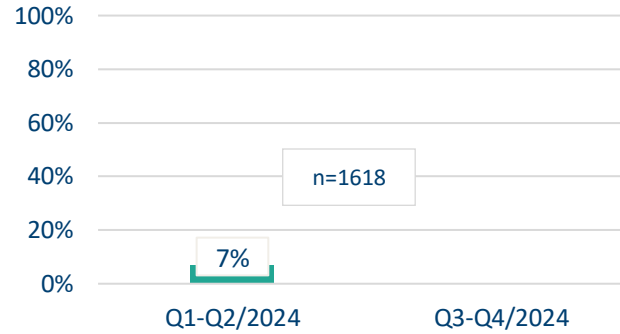
RAI Laatuindikaattorit ikääntyneiden palvelut Q1-Q2 2024

n= tehdyt RAI- arvioinnit, joista arvo löytyy.

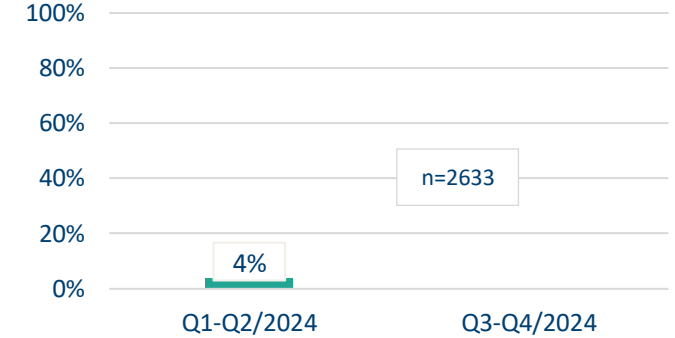
Osallisuus kotihoito ja asumispalvelut



Ravitsemus: tahaton painonlasku asumispalvelut

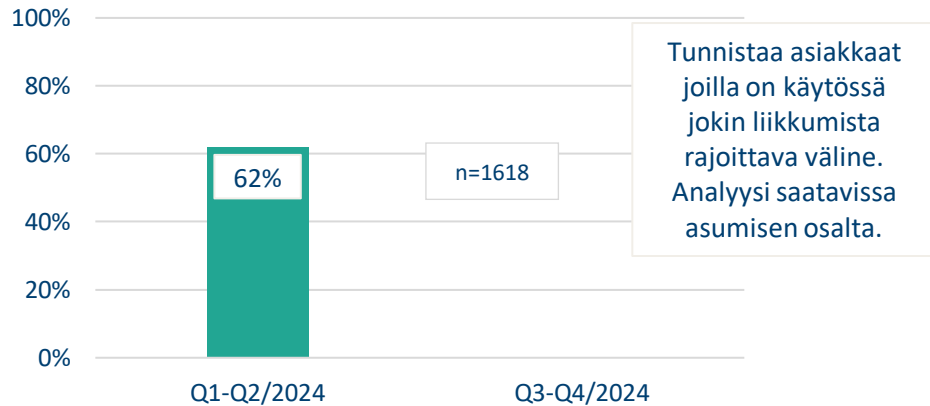


Ravitsemus: tahaton painonlasku kotihoito

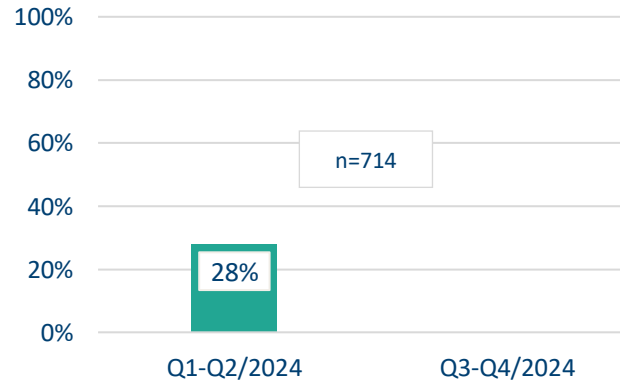


Analyysi tunnistaa asiakkaat joilla on tahatonta painon laskua, 5% tai enemmän viimeisen 30 vrk:n aikana (tai 10% tai enemmän viimeisen 180 vrk:n aikana).

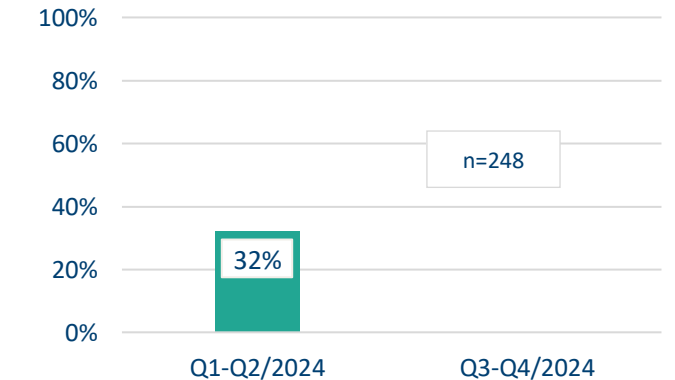
Itsemääräämisoikeus ja sen toteutuminen asumispalvelut



Kipu kotihoito



Kipu asumispalvelut



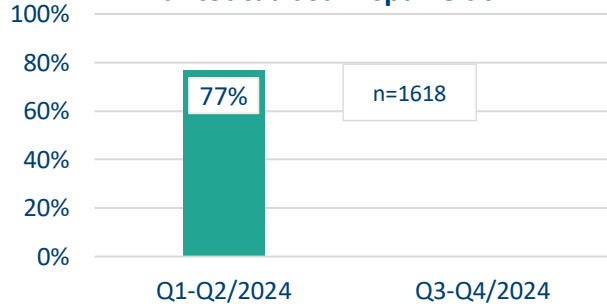
Analyysi tunnistaa asiakkaat, joilla on päivittäistä kovaa tai ajoittain sietämätöntä kipua.

Laatu ja turvallisuus

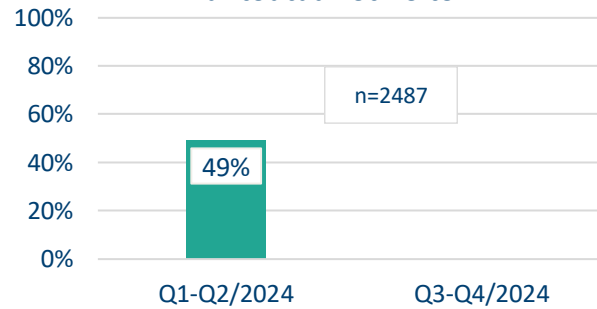
RAI Laatuindikaattorit ikääntyneiden palvelut Q1-Q2 2024

n= tehdyt RAI- arvioinnit, joista arvo löytyy.

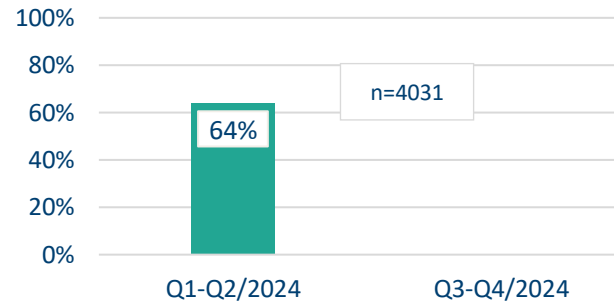
Ei kuntoutusta, vaikka mahdollisuus kuntoutua asumispalvelut



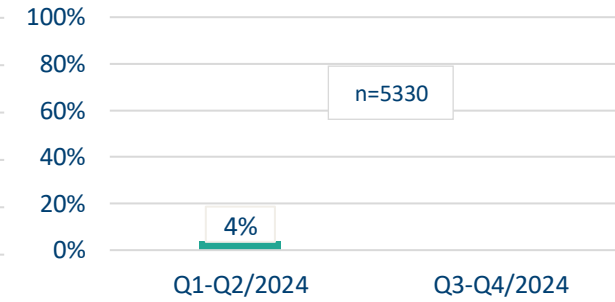
Ei kuntoutusta, vaikka mahdollisuus kuntoutua kotihoito



Lääkehoidon arviointi tehty Asumispalvelut ja kotihoito



Painevauriot ja painehaavat asumispalvelut ja kotihoito

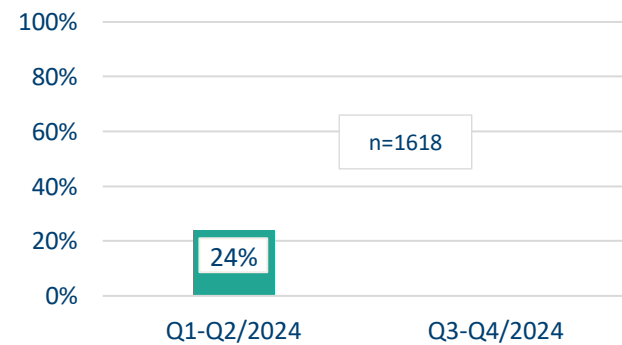


Analyysi tunnistaa asiakkaat joilla on mahdollisuus kuntoutua, mutta hän ei saa kuntoutusta.

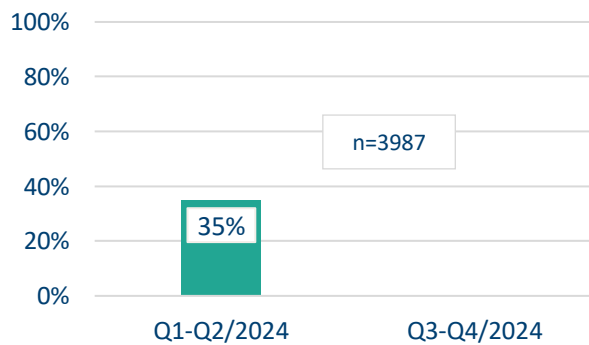
Analyysi tunnistaa asiakkaat joille on tehty lääkehoidon arviointi.

Analyysi tunnistaa asiakkaat joilla on painevaurioita tai painehaava.

Kaatumisen riski asumispalvelut

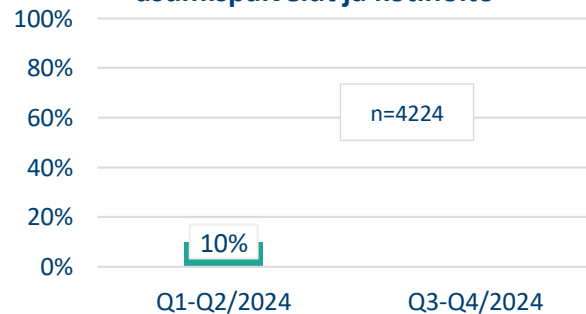


Kaatumisen riski kotihoito



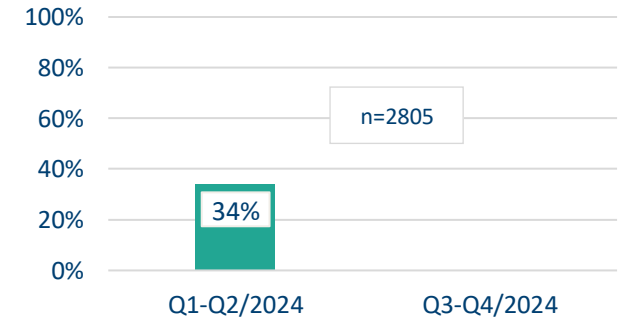
Tunnistaa henkilöt, jotka ovat kaatuneet ja joilla kaatumisen heräte CAP FALLS on aktivoitunut.

Päivystyskäynnit asumispalvelut ja kotihoito



Analyysi tunnistaa asiakkaat joilla on ollut päivystyskäynti viimeisen 90 vuorokauden aikana.

Yksinäisyys kotihoito



Tunnistaa asiakkaat jotka kokevat olonsa yksinäiseksi. Saatavissa kotihoiton arvioinneista.

RAI-ID laatuindikaattorit kehitysvammaisten asumispalveluissa

Asiakkaan palvelusuunnitelma ja kohtelu

1. Asiakas itse on osallistunut arviointiin %

2. Puhetta tukevien ja korvaavien menetelmien käyttö %

3. Ei ole käytetty rajoitustoimenpiteitä %

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

4. Ohjattuihin toimintoihin osallistuminen %

5. Asiakas on itse arvioinut mielialaansa %

Terveyden- ja sairaanhoito

6. Kova päivittäinen kipu %

7. Alavireinen mieliala %

Lääkehoito

8. Lääkäri ei tarkistanut lääkitystä

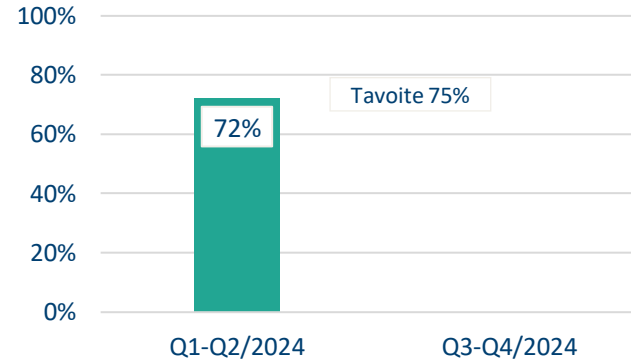
9. Rauhoittavien lääkkeiden, unilääkkeiden tai antipsykoottilääkkeiden käyttö %

Asiakasturvallisuus

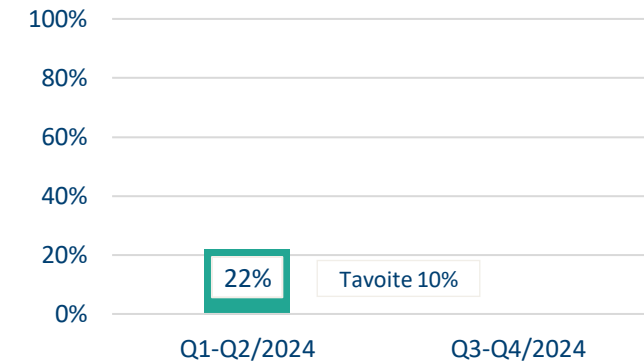
10. Kaatuneet asiakkaat 90 vrk aikana %

Muut mittarit raportoidaan laajassa laaturaportissa vuosittain.

4. Ohjattuihin toimintoihin osallistuminen



10. Kaatuneet asiakkaat 90 vrk aikana



Havainnot

Vuoden 2023 toiselta vuosipuoliskolta vuoden 2024 ensimmäiseen vuosipuoliskoon sekä ohjattuihin toimintoihin osallistumisessa että kaatumisten vähentämisessä edistytty myönteiseen suuntaan tavoitetta kohti. Asiakkaista hieman suurempi osa on päässyt osallistumaan ohjattuihin toimintoihin. Kaatuneitten asiakkaitten osuus puolestaan on hieman pienentynyt.

Toimenpiteet

4. Ohjattuihin toimintoihin osallistuminen: Yksiköissä on keskustelua päiväaikaisten toimintojen tärkeydestä asiakkaidemme elämänlaadun kannalta, ja nostettu esiin niiden järjestämismahdollisuuksien moninaisuus.

10. Kaatuneet asiakkaat 90 vrk aikana: Olemme ottaneet käyttöön raportointijärjestelmään luodun haittatapahtumaraportin.

Kaatumisraportteja seurataan säännöllisesti palvelualueen eri organisaatiotasoilla. Henkilöstöä koulutetaan kaatumisten ennaltaehkäisyyn.

Kehittämistoimenpiteet

4. Ohjattuihin toimintoihin osallistuminen: Etsitään tapoja, millä saadaan nostettua ohjattuihin toimintoihin osallistuvien asiakkaiden määrää. Ohjattuja toimintoja ovat eri tavoin järjestetyt työtoiminnot, koulutusohjelmaan, vapaaehtois- tai päivätoimintaan osallistuminen, henkilökohtaisen avun tuen turvin järjestetty harrastustoiminta.

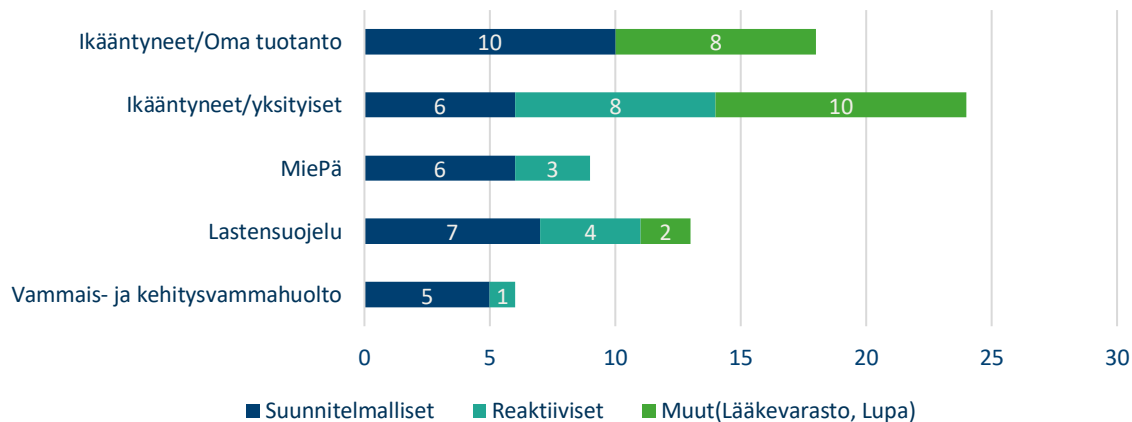
10. Kaatuneet asiakkaat 90 vrk aikana: Pyritään vähentämään asiakkaille sattuneita kaatumistapauksia mm. henkilöstön verkkokoulutuksilla ja ennakoimalla. Seurataan kaatumisia myös raportointijärjestelmään luodun asiakas- ja potilastietojärjestelmän haittatapahtumatilastojen kautta sekä ohjeistetaan raporttien ottaminen esihenkilöille.

Hyvinvointialueen valvontatyötä koordinoidaan hallintopalveluihin kuuluvasta valvontapalvelut-yksiköstä. Valvontayksikön tekemä valvontatyö ja sen raportointi kohdistuu pääosin sosiaalipalveluihin ja siellä erityisesti asumisen valvontaan.

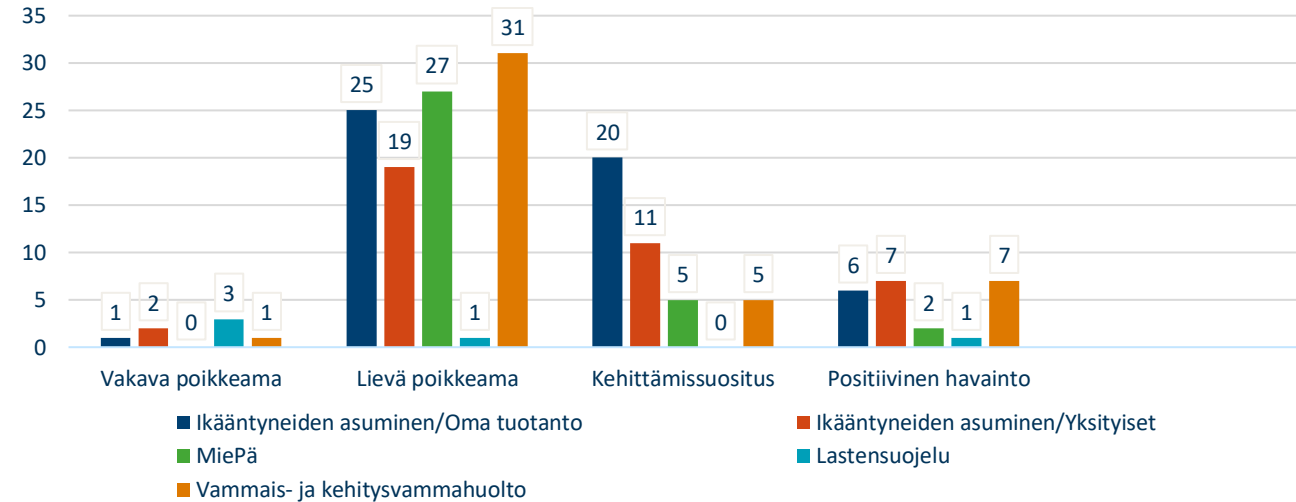
Valvontaa tehdään pääosin suunnitelmallisesti ennalta sovitun, riskiarvion perustuvan valvontasuunnitelman mukaisesti. Valvontaa tehdään myös reaktiivisesti, hyvinvointialueen tietoon tulevien epäkohtien perusteella. Tämän lisäksi muuta valvontaa tehdään esimerkiksi ikääntyneiden asumisyksiköissä rajattujen lääkevarastojen osalta.

Valvonnassa korostuu ohjaus ja neuvonta. Ohjausta ja neuvontaa annetaan sekä Siun soten oman, että ostopalvelutuotannon osalta jatkuvasti myös muutoin kuin konkreettisten valvontatapahtumien muodossa. Tätä työtä ei kuitenkaan tilastoida erillisiksi valvontatapahtumiksi.

Valvontatapahtumien määrä 1.1-30.6.2024



Toimenpiteitä vaativien havaintojen määrä suunnitelmallisessa valvonnassa



Havainnot

Suhteessa suunnitelmallisten valvontojen määrään, eniten poikkeamia esiintyi vammais- ja kehitysvammahuollossa. Vakavia poikkeamia esiintyi valvontakohteista suhteellisesti eniten lastensuojelussa.

Toimenpiteet

Jokainen poikkeama edellyttää palveluyksiköltä toimenpiteitä havaitun puutteen korjaamiseksi. Valvontayksikkö seuraa, että puutteet asiakas- tai potilasturvallisuudessa korjataan.

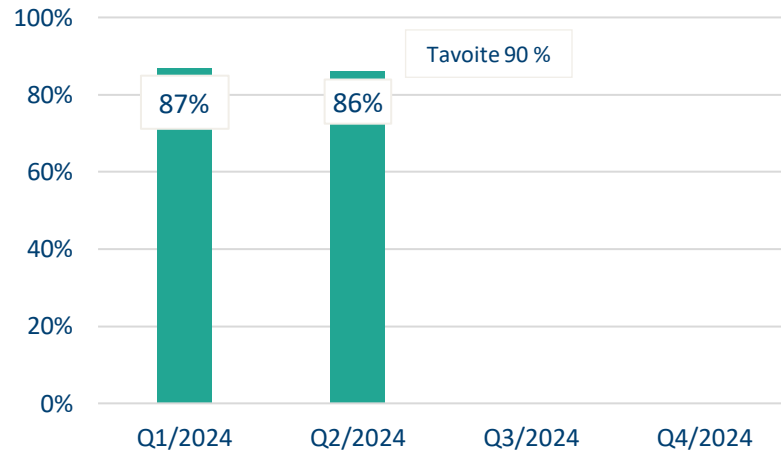
Kehittämistoimenpiteet

Valvonnan tärkein muoto on omavalvonta. Valvontatyössä korostetaan omavalvonnan merkitystä ja siinä erityisesti yksikön riskienhallintatyötä, jotta asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavat tapahtumat voidaan jo ennalta tehokkaasti ehkäistä. Poikkeamien määrää tulee pyrkiä vähentämään.

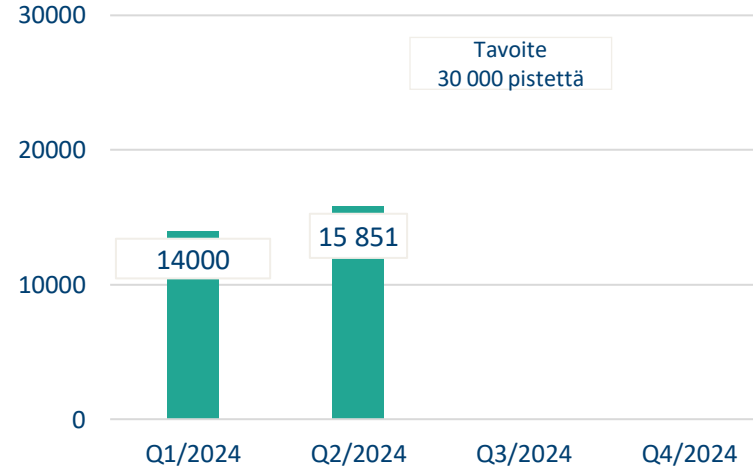
Laatu ja turvallisuus

Pelastuslaitoksen ja turvallisuuspalvelujen laatutavoitteet Q1-Q2 2024

Uhattuna olleet ja pelastetut arvot rakennuspaloissa ja rakennuspalovaaroissa Uhatuista omaisuusarvoista pelastettu (%)

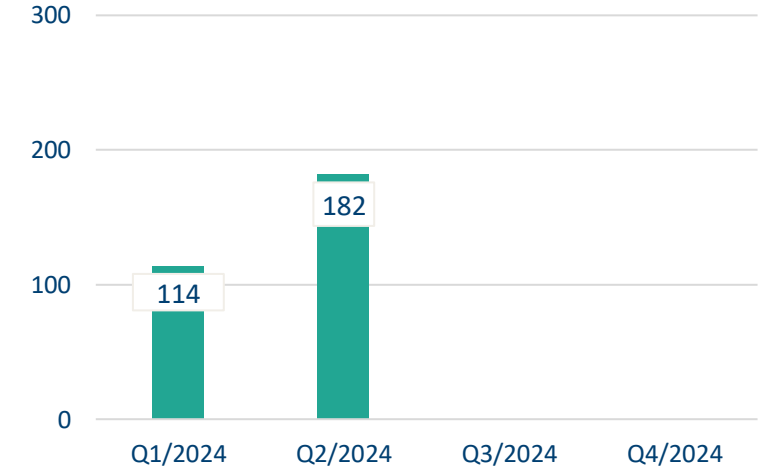


Turvallisuuskoulutuksen vaikuttavuus (tavoite 30 000 pistettä) Laatupisteet



Painotettu pistelaskenta perustuu koulutuksen laatuun, vaikuttavuuteen, laajuuteen ja osallistujamäärään.

Turvallisuusviestintä ja koulutus (lukumäärä)



Havainnot

Rakennuspaloissa ja rakennuspalovaaroissa uhattuna olleiden omaisuusarvojen suuruus oli noin 15,5 miljoonaa euroa. Pelastettujen omaisuusarvojen suuruudeksi arvioitiin 13,4 miljoonaa euroa.

Turvallisuuskoulutukset ovat edenneet suunnitellusti. Koulutustilaisuuksia on pidetty 182 kappaletta, joihin on osallistunut 9854 henkilöä. Vuodelle asetetusta tavoitteesta on saavutettu 48 % Q1-Q2 aikana.

Toimenpiteet

Ylläpidetty normaalia päivittäistoimintaa.

Kehittämistoimenpiteet

Ei erityisiä kehittämistoimenpiteitä.

Henkilöstö ja työhyvinvointi

Tiedot esitetään Q3-raportissa/2024

Hyvää elämää ja elämäniloa Pohjois-Karjalassa

TUKEA  TURVAA  HYVINVOINTIA

Lisätiedot
laadunvalvonta@siunsote.fi