



Soten omaevalvontaohjelman raportti 7-12kk/2023

Aluehallitus 27.2.2024



Saatavuus

- Raportointi edelleen osittain puutteellista (esim. vammaispalvelut puuttuu)
- Perusterv.huollon hoitoonpääsy toteutuu 90% (ei vertailua alkuvuoteen)
- Yli 180 vrk hoitoon pääsyä odottaneiden määrä erikoissairaanhoidossa noussut alkuvuoteen nähden (650 -> 921)
- läkkäiden palvelutarpeen arvion valmistuminen määräajassa on vähän laskenut (86%->84%), mutta rai-arviointeja on tehty loppuvuoden seurantajaksolla enemmän (1155kpl->1923kpl)
- Tilanne lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnin aloittamisen (97% ->85,7%) sekä palvelutarpeen valmistumisen osalta on heikentynyt alkuvuodesta (93%->90,8%)
- Toimeentulotuen käsittelyajat toteutuivat lakisääteisesti 97,7%



Laatu ja Turvallisuus

- Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoitukset lisääntyivät (4505kpl->5536kpl). Ilmoitusten syyt pysyneet samoina.
- Tietosuoja- ja tietoturvailmoitukset myös lisääntyneet (166kpl ->211kpl)
- Ilmoitukset tietosuojavaltuutetulle on pysyneet määrällisesti melko samana (18kpl->17kpl)
- Omavalvonnan oheistuksia saatu valmiiksi ja koulutuksia pidetty. Jalkautukseen täytyy kiinnittää erityisestä huomiota



Asiakaskokemus

- Asiakaspalautejärjestelmä kilpailutus käynnissä. Vielä järjestelmät hajanaisia
- Verkkosivupalautteessa (sis.paperisen palautteen) arvostelijoiden määrä suhteessa suosittelijoiden määrään (nsp) on lisääntynyt verrattuna alkuvuoteen (-4,6 -> -20)
- Satasairaalassa käytössä olevan tekstiviestipalautteen nsp luku pysyi melko samana (75 -> 79)



Asiakaskokemus

- Muistutusten määrä terveydenhuollossa vähentynyt verrattuna alkuvuoteen (194kpl->169kpl) ja sosiaalihuollossa taas kasvanut (21kpl->50kpl)
 - Sosiaalihuollon muistutusten lisääntyminen selittyy prosessin selkiytymisellä.
 - Prosessissa kuitenkin vieläkin selkeyttämistä ja edelleen osittain muistutuksiin vastaaminen venyy yli lain määrittelemän kohtuullisen (4vko) ajan
- Kanteluita terveydenhuollon osalta uusia 5 ja sosiaalihuollon osalta 6
- Potilas- ja sosiaaliasiamiesten yhteydenottomäärät pysyneet verrattain samana. Vain vähäistä laskua havaittavissa molemmissa (potilas 1000-> 927) (sosiaali 126->111)



Valvonta

- Valvontakäynnit lisääntyneet, erityisesti painopiste saatu suunnitelmalliseen valvontaan
- Suunnitelmallinen valvonta kohdistuu tasapuolisesti omaan tuotantoon ja ostopalveluiden valvontaan
- Valvonnassa nousee esiin mm. omavalvonnan suunnittelussa lainsäädännön huomioiminen, asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallisuus, välittömän ja välillisen työn seuranta, sekä lääkinnällisten laitteiden seuranta. Asiakas- ja potilastietojen käsittelyn osalta esille nousi epätietoisuus arkistointisuunnitelmasta sekä asiakasasiakirjojen käsittelystä asiakkuuden päättymisen jälkeen



Jatkokehitystä

- Omavalvontaohjelman päivitys
- Omavalvontaohjelman raportointia kehitetään (4kk raportointi)
- Omavalvontasuunnitelmat ja niiden raportointi uuden lain mukaiseksi
 - Valviran määräystä odotetaan
- Edelleen kouluttaminen vaaratapahtumien prosessiin
- Ohjeistusten jalkautuksen varmistaminen