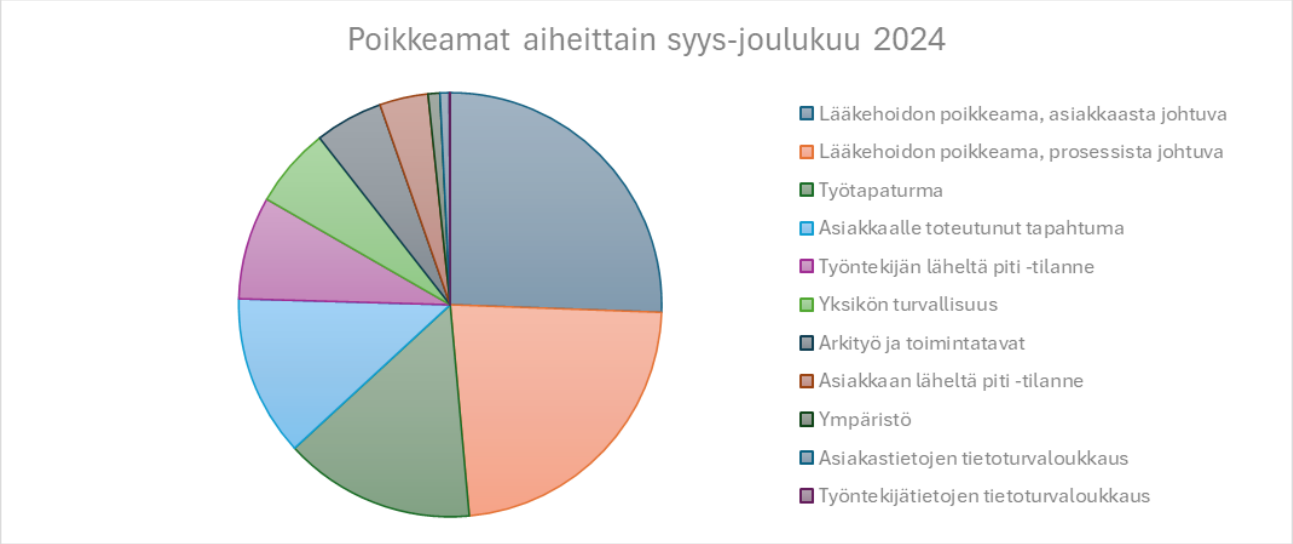
31.1.2025

Omavalvontaohjelman toteutumisen seuranta 3/2024

Syyskuu - joulukuu 2024

Poikkeamat

Poikkeamia ilmoitetaan aktiivisesti. Syys-joulukuun aikana on ilmoitettu 1670 poikkeamaa, joista lähes puolet on lääkehoidon poikkeamia ja seuraavaksi eniten vaaratilanteisiin liittyviä poikkeamia. Turvallisuuspoikkeamien luokittelua on täsmennetty, koska halutaan saada tarkempaa tietoa poikkeamien aiheuttajista.

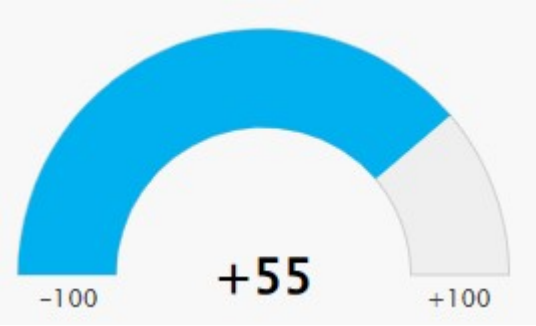


Asiakaskokemus

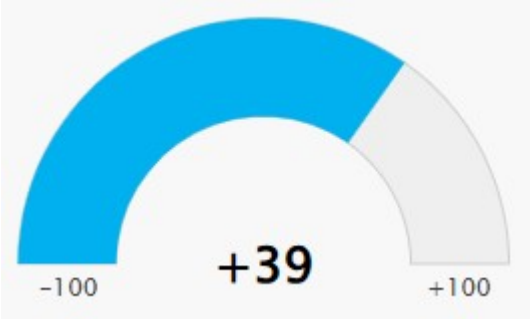
Asiakastyytyväisyyskyselyjä on parannettu vastaamaan eri asiakasryhmien tarpeita. Tilaaja-asiakkaiden ja asiakkaan läheisten osalta otettiin käyttöön NPS-suositteluindeksi. Uudistettu kysely toteutettiin ensimmäistä kertaa marras-joulukuun aikana.

Asiakkaiden tyytyväisyys palveluun Hoivatiellä on 4,4 (asteikko 1–5). Kyselyyn vastasi 659 asiakasta.

Tilaaja-asiakkaiden NPS on +55. Kyselyyn vastasi 60 tilaaja-asiakasta.



Asiakkaiden läheisten ja perheiden NPS on +39. Kyselyyn vastasi 90 läheistä ja perhettä.



Turvallisuus

Olemme panostaneet henkilöstön turvallisuusosaamisen kehittämiseen ja lisänneet AVEKKI-koulutusta. Ulkopuolisten kouluttajien lisäksi Hoivatiellä on oma AVEKKI-kouluttaja, joka tukee ennestään vahvaa osaamista.

Omavalvontapäivä

Suunnitelmallisia, laatu- ja ympäristöjärjestelmän mukaisia omavalvontapäiviä on tehty seitsemään palveluyksikköön ajalla syyskuu – joulukuu 2024.

Palvelun vahvuudet ovat liittyneet muun muassa Hoivatien ympäristöohjelman mukaisten kehittämistoimenpiteiden esimerkilliseen toteuttamiseen, erilaisten seuranta- ja tarkistuslistojen hyödyntämiseen johtamisen tukena sekä omaohjaajatyön sisällön johdonmukaiseen kehittämiseen.

Kehittämiskohteina ovat nousseet esille esimerkiksi tehtävänkuvien täsmentämisen tarve sekä poikkeamahavaintojen systemaattinen dokumentointi myös alihankkijan laatupoikkeamista. Huomiota vaatii myös tarjoilukeittiötoiminnassa toteutettava ruokien lämpötilavalvonnan dokumentointi.

Poikkeamahavainnot ovat liittyneet palveluiden toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuuteen, omavalvontasuunnitelmien päivittämiseen ja seurantaraportoinnin toteuttamiseen sekä asiakaspalautekyselyn tilaajaraportoinnin toteuttamiseen sovitulla tavalla.

Yhteenveto omavalvontapäivien havainnoista:

- vahvuuksia 30 %
- kehittämiskohteita 39 %
- lieviä poikkeamia 27 %
- vakavia poikkeamia 4 %

Lääkehoidon osalta omavalvontapäivä on järjestetty kolmessa yksikössä. Poikkeamahavaintona muun muassa lääkehuoneen ja lääkekaapin avainten puuttuvat kuittauslistat, nimetyn vastuusairaanhoitajan puuttuminen ja lääkkeiden kaksoistarkastusten dokumentointiin liittyvät ajoittaiset puutteet. Yksiköissä on tehty poikkeamiin liittyvät tarvittavat kehittämistoimenpiteet. Vahvuutena toimiva esimerkiksi lääkkeiden vaikuttavuuden seurantakirjaukset, lääkehuoneiden ja lääkekaappien erimerkillinen siisteys sekä sujuvasti toimiva lääkelupaprosessi.

Asiakkaan oikeusturva

Jakson aikana esihenkilöt ovat käsitelleet kolme muistutusta ja kaksi epäkohtailmoitusta.

Viranomaisten tarkastus- ja valvontakäynnit

Hoivatien toimintayksiköihin on tehty seurantajakson aikana viisi viranomaisen tarkastus- ja valvontakäyntiä. Tarkastuksia ovat tehneet Vantaan ja Keravan hyvinvointialue, Helsingin kaupunki, Jyväskylän seudun ympäristöterveys sekä Länsi- ja Sisä-Suomen työsuojeluviranomainen. Tarkastushavaintojen myötä työsuojelurekisteriin on ilmoitettu työsuojeluhenkilöstön puuttuvat nimi- ja osoitetiedot, varmistettu työntekijöiden osallistumista omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä lähdetty kehittämään tilastointitapaa toteutuneen tukityön todentamiseksi. Asiakastyön tavoitteellisuus, itsemääräämisoikeuden tukeminen ja yhteiskirjaaminen asiakkaan kanssa ei tule vielä näkyviin päivittäiskirjauksissa tarvittavalla tavalla. Kirjaamisen kehittäminen on otettu yhteiseksi kehittämistavoitteeksi kaikilla liiketoiminta-alueilla, minkä vaikuttavuuden seuraamisesta vastaavat liiketoiminnan vastuuhenkilöt. Tarkastushavainnot käsitellään yksikön viikkotiimin lisäksi liiketoiminnan palveluyksiköiden yhteisessä esihenkilöpalavereissa sekä kvartaaleittain organisaation johtoryhmässä. Yhteenveto keskeisistä havainnoista ja korjaavien toimenpiteiden toteutumisesta annetaan hallitukselle kvartaaleittain.

Seurantajakson aikana palveluista on tehty kantelu, epäkohtailmoitus ja kaksi muistutusta, jotka on käsitelty yksiköissä. Saapuneet selvityspyynnöt ja tehdyt toimenpiteet raportoidaan johtoryhmälle ja hallitukselle kvartaaleittain.