Omavalvonta-ohjelman seuranta 1/2025

Humana

Seuranta ja kehittäminen

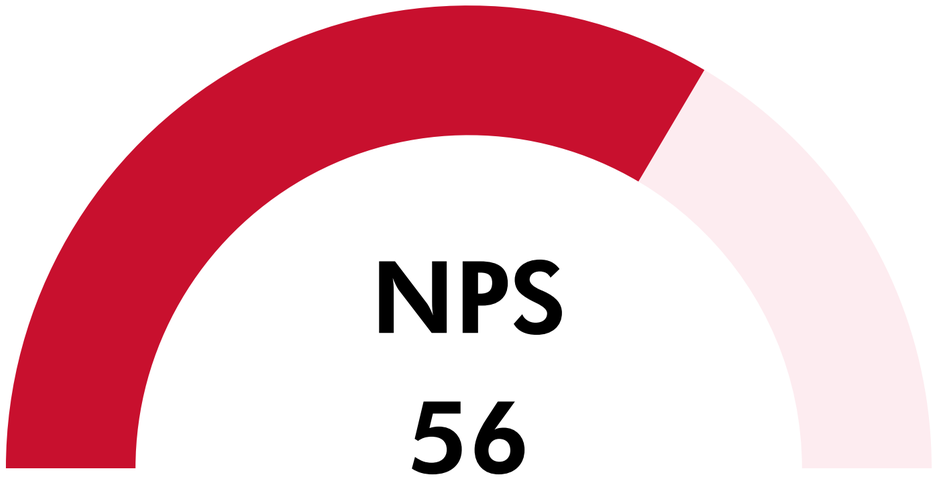
Omavalvontaohjelman osana toteutamme omavalvonnan seurantaa, jonka julkaisemme kvartaaleittain. Tämä seuranta koskee ajanjaksoa 1.1.-31.3.2025.

Päivitimme palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmien seurantaraportit yksiköiden nettisivuille tammikuussa 2025. Raportit kuvasivat omavalvonnan toteuttamisen seurantaa ajalta 9-12/2024.

Tammikuussa aloitimme laaturyhmän kuukausittaiset kokoontumiset kotiin vietävien palveluiden sekä mielenterveys- ja päihdepalvelujen johtoryhmien kanssa. Tapaamisissa toteutetaan palvelulinjakohtaista omavalvonnan seurantaa ja käydään läpi kehittämiskohteiden tilannetta.

Lastensuojelun sijaishuollossa palvelumuotoilun avulla laaditut toimintaan kohdentuvat palvelukortit jalkautettiin alueittain yksiköiden käyttöön.

Vammaispalveluissa työstettiin yhtenäistä Itsemääräämisoikeussuunnitelmaa yksiköihin, johon yhdistetään Hyvän kohtelun suunnitelman sisältöjä.



Arvostelijat
13,1%

Passiiviset
17,3%

Suosittelijat
69,5%

Asiakastyytyväisyys

Mittaamme asiakastyytyväisyyttä Roidu-työkalun avulla. Aikavälillä 1-3/2025 vastaajia oli 2339, joista 61,4 % oli palvelun käyttäjiä, 25,5 % asiakkaiden läheisiä ja 13,1 % palvelun tilaajia.

NPS-mittari kertoo, miten suuri osa vastaajista suosittelisi Humanaa. Mittari kertoo kaikkien toimialojemme yhteistuloksen sisältäen kaikki vastaajaryhmät (palvelun käyttäjä, läheinen, tilaaja). Edellisen kvartaalin NPS-luku oli 61.

NPS-luku* eli suositteluindeksi voi saada arvot väliltä -100 – +100. Mitä korkeampi luku on, sitä useampi vastaaja on valmis suosittelemaan palvelua. Yli +50 NPS-arvoa pidetään erittäin hyvänä.

Ilmoitukset havainnoista, poikkeamista ja kehitysehdotuksista

Kvartaalin aikana ei ilmoitettu kriittisiä poikkeamia.

Poikkeamaprosessia tarkennettiin mm. kiinteistöön liittyvien poikkeamien ilmoitusmenettelystä ja käsittelystä.

Riskien arvioinnin koulutusta ja riskien arvioinnin työkalua Gurufieldissä viimeisteltiin ja riskien hallinnan prosessia kuvattiin.

Ohjaus- ja valvontakäynnit

Tarkastuskäyntejä raportoitiin Gurufieldiin yhteensä 43.

Ohjaus- ja valvontakäynneillä saimme hyvää palautetta omavalvonnan seurannan rakenteista, omavalvontasuunnitelmien sisällöistä sekä asiakkaiden osallistamisesta omavalvontaan.

Osa palveluyksiköistä on saanut ohjausta omavalvontasuunnitelmien säännöllisen päivittämisen tärkeydestä, jotta asiat ja päivämäärät ovat ajan tasalla.

Hyvinvointialueiden ja Aluehallintovirastojen valvontakäynneillä ei ole noussut vakavia poikkeamia esille.

10 Ohjaus- ja valvontakäyntiä

10 Terveydensuojelulain mukaista tarkastuskäyntiä/terveystarkastusta

9 Palotarkastuskäyntiä

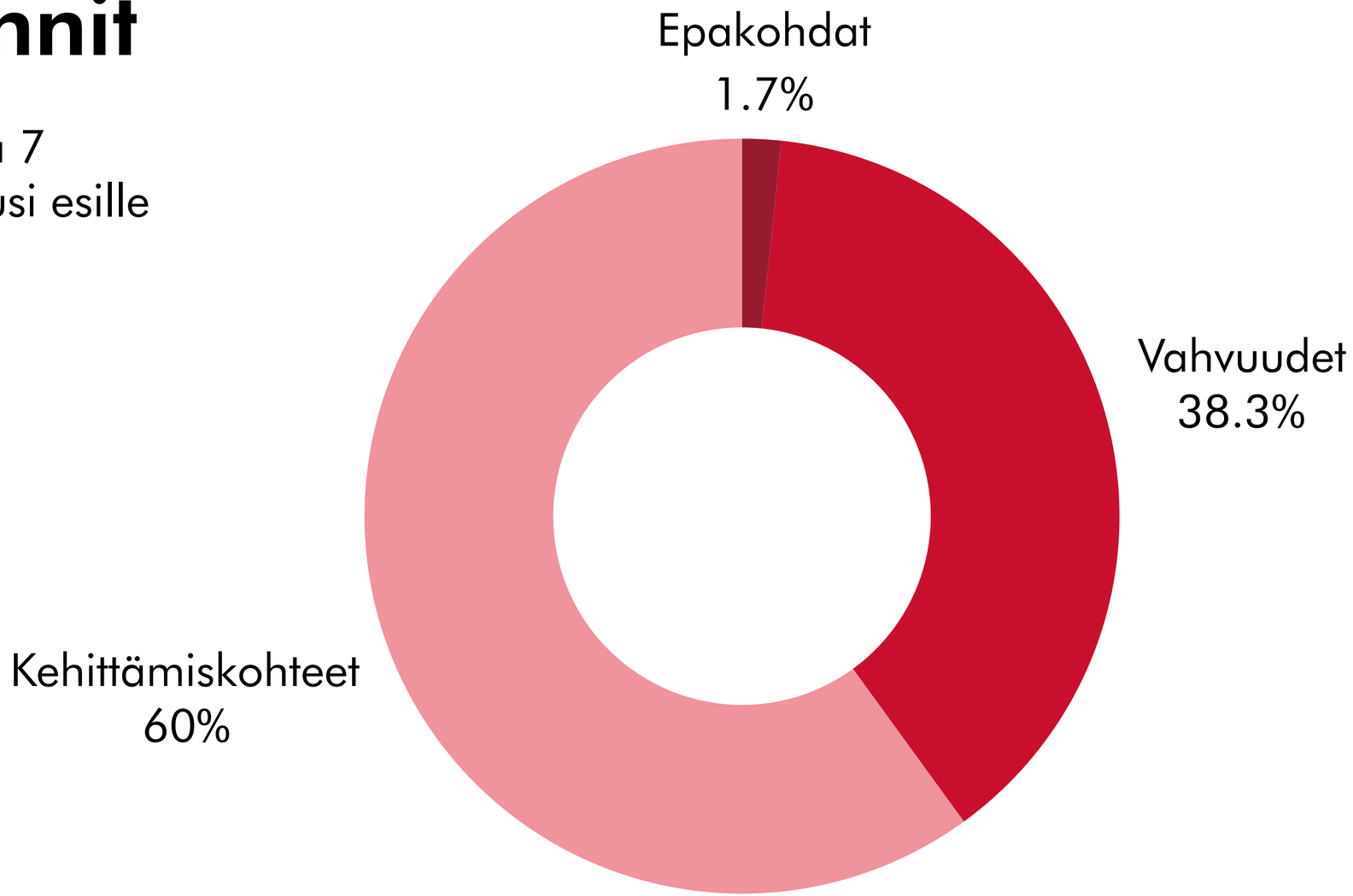
5 Kuntotarkastusta

4 Työpaikkaselvitystä

5 Jokin muu

Sisäiset auditoinnit

Toteutimme sisäisiä auditointeja 7 toimipisteeseen. Havaintoja nousi esille yhteensä 60.



Vahvuuksiksi nousivat auditoinneilla mm. ammattitaitoiset tiimit, vahva asiakaslähtöinen työskentelytapa, perehdytys ja monipuoliset koulutukset. Vahvuudet liittyivät myös asiakkaita osallistaviin rakenteisiin sekä hyvin kuvattuihin omavalvontasuunnitelmiin.

Auditoinneissa nousi esiin tarve kehittää oman työn valvonnan yhtenäistä laadunvarmistusta. Tämän parantamiseksi laadittiin palveluyksiköiden käyttöön yhteiset ohjeistukset ja suunnitelmapohja terveydensuojelulain mukaiseen omavalvontasuunnitelmaan. Materiaalit julkaistiin myHumanassa. Lisäksi auditoinnissa ilmeni, että myös valmius- ja jatkuvuudenhallinnan suunnitelmapohjaa on tarpeen kehittää. Muita keskeisiä teemoja olivat lähihoitajien liittyminen sosiaalihuollon rekisteriin, vaara- ja poikkeamatilanteiden ilmoittamisen ja käsittelyn merkitys sekä RAI-arviointien hyödyntäminen osana asiakasprosessia.

Lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuus todettiin auditoinnilla puutteelliseksi, minkä johdosta se päivitettiin sosiaali- ja terveysministeriön (STM) Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaisesti.

Kehittämiskohtien ja epäkohtien korjaavien toimenpiteiden toteuttamista seurataan ja dokumentoidaan Gurufieldissä osana omavalvontaa.

Lääkehoidon itsearviointi

Lääkehoidon itsearvioinnit toteutettiin suunnitellusti lastensuojelupalveluissa ja vammaispalveluissa aikavälillä 1.1.-31.3.2025. Itsearviointi piti sisällään väittämiä, jotka liittyivät lääkehoidon prosessien toimintatapoihin sekä lääkitys- ja lääketurvallisuuteen. Itsearvioinnissa 98 %:iin väittämistä vastattiin OK.

Itsearviointien perusteella lääkehoidon prosessien toteuttaminen on pääosin asianmukaista. Kehittämistoimenpiteenä nostettiin esim. päivitetyn lääkehoitosuunnitelmaan perehtymisen varmistaminen ja sen dokumentointi. Lisäksi nousi esille sijaisten lääkelupien tarve. Yksiköissä tulee kiinnittää huomiota sijaisten lääkelupiin ja varmistaa, etteivät lääkehoitoon osallistu henkilöt, joilla ei ole vielä voimassaolevaa lääkelupaa.

Yhtenäistimme lääkelupien voimassaolon kaikille työntekijöillemme kolmeen vuoteen. Aloimme järjestää valtakunnallisia terveydenhuollon ja lääkehoidon infotilaisuuksia, joihin osallistuvat vastaavat sairaanhoitajat ja yksiköiden vastuuhenkilöt. Infojen tarkoitus on lisätä tietoisuutta ajankohtaisista asioista ja Humanan lääkehoidon prosesseista. Lääkehoidosta vastaaville sairaanhoitajille luodaan perehdytyskoulutus Skholeen, jonka kaikki vastaavat sairaanhoitajat suorittavat.

RAI-toimintakykyarvioinnit

Koulutimme RAI-asiantuntijat ja palvelujohtajat laatumoduulin käyttöön RAI-tiedon hyödyntämistä varten. Suunnittelimme laatuindikaattorien jalkauttamista palvelulinjoille ja yksiköihin RAI-asiantuntijoiden kesken.

Syvensimme RAI-avainosaajien osaamista RAI-arviointitulosten hyödyntämisestä osana asiakasprosessia.

Lastensuojelu-palvelut

67%

Asiakas on itse osallistunut RAI-arvioinnin tekemiseen

Mielenterveys- ja päihdepalvelut

94%

Tuloksesta on poissuljettu henkilöt, joilla on vaikea tai erittäin vaikea kognition heikentymä.

Vammaispalvelut

56%

Tuloksesta on poissuljettu henkilöt, joilla on vaikea tai erittäin vaikea kognition heikentymä.

Humana