

Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti

Palveluyksikkö: Arviointi- ja kotikuntoutuspalvelu		Ajanjakso: Syys-joulukuu 2023	
Osa-alue	Miten yksikössä on seurattu	Mitä poikkeamia tai toistuvia aiheita/ilmiöitä on havaittu	Korjaavat toimenpiteet, joita tehty/tehdään ja aikataulu
Palvelun saatavuus Käsittelyajat ja/tai palveluun /hoitoon pääsy lakisääteisissä määrärajoissa sekä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti ja oikea-aikaisesti	Jonotilanteen päivittäinen raportointi yhteistyötahoille sekä omassa palvelussa alueellisessa aamupystyksessä. Tieto jaetaan sähköpostitse keskitetyn puhelinpalvelun työntekijän toimesta, PowerBi-seuranta ja aamupystistaulu.	Ajoittain hoitoonpääsy viivästyy palvelun ruuhkautumisen vuoksi. Loppuvuodesta 2023 ruuhkautunumista ollut Korona- ja influenssatilanteen vuoksi sekä tiimeissä ollut sairastumispoissaoloja. Osastot ruuhkautuneet em. syistä ja painetta tullut kotiutuksiin. Osastojen hoitoonohjauksissa haasteita oikea-aikaisessa jonoon ilmoittamisessa (asiakas ei kotikuntoinen)	Työntekijät ovat jalkautuneet + olleet yhteyksissä lähettävään yksikköön ohjaamaan asiakkaaksi tuloa. Jonotilannetta tarkastellaan ja pyritään jakamaan asiakkaita alueellisesti (ei asiakkaan asuinkunnan mukaan). Osastolla jonottavia pyydetty priorisoimaan päivystysten ja osastojen ruuhkan vuoksi. Näin toimittu. Jaksoja pyritty tiivistämään ja hetkellisesti ruuhkanpurkuna nopeutettu sirtaja säännölliseen kotihoitoon (1vko). Kotona odottavien jonoa käyty läpi ja ohjattu mahd mukaan palveluseleille sekä suoraan kotihoitoon. Toimintatavat käytössä.
Henkilöstön riittävyys Henkilöstömitoitus, henkilöstön määrä suhteessa asiakasmäärään ja palvelujen tarpeeseen	Päivittäin alueellisessa aamupystyksessä.	Äkilliset lyhyet ja pitkät sairauslomat 3 kpl sekä lakisääteiset lomat ja arkipyhät. Joululistassa paljon arkipyhiä. Irtisanoutumisia loppuvuodesta 1 kpl. Asiakasmäärä, ja sen haastavuus, vaihtelee suuresti jopa päivittäin, joten henkilöstömitoitusta ei voida ennakoida.	Henkilöstöä siirrellään tarpeen mukaan alueellisesti tiimistä toiseen. Keikkatyöntekijöitä käytetään paikkaamaan kriittiset vuorot ja omat työntekijät tekevät ylimääräisiä vuoroja. Toimintatapa käytössä.
Asiakaspalautteet		Ryhdytty korjaaviin toimenpiteisiin	Asiaa seurataan ko. tiimissä jatkuvasti.

	Aina uuden asiakaspalautteen saapuesssa (Roidu, Casem, muu yhteydenotto).	asiakaspalautteen mukaan (1 kpl.)	
Muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset	Aina muistutuksen /kantelun saapuesssa. Seuranta on reklamaatio excelillä.	Tulee äärimmäisen vähän, yksittäisiä tyytymättömyyksiä jatkopalveluiden (esim säännöllinen kotihoito) saatavuuteen. Ei korjaavia toimepiteitä, koska päätökset perusteltavissa lakisääteisellä RAI-toimintakyky- ja palveluntarpeen arviointi mittarilla ja säännöllisen kotihoidon kriteereillä.	-
HaiPron asiakas- ja potilasturvallisuus-ilmoitukset	Kerran kuukaudessa seurataan Haiproita ja tarvittaessa useammin. Tiimin sairaanhoitajat ja myös esihenkilöt käyvät tiimeissä läpi tulleet Haiprot. Esihenkilöt varmistavat HaiProiden läpikäynnin.	Lääkehoito; puutteellinen lääkelista, virheellisesti jaetut lääkkeet.	Lääkityksen kaksoistarkastus ja sen ohjelmointi työlistaan seuraavalle työntekijälle. On otettu jo käyttöön. Lääkelistan tarkastus tiimin sairaanhoitajien ja tarv. lääkärin toimesta.