

Palveluyksikön omavalvonn vuosiraportti 2024

Raportoitava ajanjakso

1.1-31.12.2024



KAINUUN
hyvinvointialue

Palveluyksikön omavalvonnan vuosiraportti 2024

Palveluyksikkö:
Lasten ja nuorten som. esh.
Raportoitava ajanjakso:
1.1.-31.12.2024

Lyhenteet:

NPS (Net Promoter Score); Suositteluindeksi (asiakkaat ja henkilöstö)

NSS: (Net Safety Score) Henkilöstön turvallisuusindeksi (henkilöstön kokemus organisaation turvallisuudesta)

Haipro: Haitta- ja vaaratapatumien ilmoitusjärjestelmä

Spro: Epäkohdan tai epäkohdan uhan ilmoitusjärjestelmä sosiaalihuollon toteuttamisessa

PosiPro: Onnistumisten ilmoittamiseen tarkoitettu osio

QWL: QWL-kysely on henkilöstökysely, joka tuottaa viidentoista kohdennetun ja validoidun kysymysten avulla työelämän laadun indeksiin, eli QWL-indeksiin.



Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus

Hoitoon/palveluun pääsy, jonot/ odotusaika vs. tavoiteaika

Puhelut, takaisinsoitot, digitaaliset kontaktit
tms. vaste

Lakisääteinen hoitoon/palveluun pääsy/palvelutarpeen arviointi

Toiminnan keskeiset tunnusluvut/suoritteet

Kontaktien ja potilaiden lukumäärä 1.1-31.12.2024

	Kontaktien lkm	Potilaiden lkm
Lasten ja nuorten osasto	1714	693
Lasten ja nuorten pkl	10265	2064
Lasten neurologian pkl	2406	708

Kuormitus
OsastoL 62,79%

Hoitoisuus

Jatkuvuus

*Hoidon/palvelun jatkuvuuteen liittyvät
havainnot*

Korjaavat toimenpiteet

Mitä on tehty?

Omasote on jo käytössä.
Takaisinsoittoon lisätty linjoja.

Tehtäväkuvien tarkastaminen: TVA-neuvottelut
ja palkkauksen tarkastamien muutamien
työntekijöiden osalta.

Osallisuus ja yhdenvertaisuus

Asiakkaiden ja läheisten osallisuuden tukeminen palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa	Yhteistyö palvelujen kehittämisessä ja arvioinnissa asiakkaiden/järjestöjen/ yhteistyökumppaneiden kanssa
Osallisuusohjelman tavoitteiden huomioiminen ja toteutuminen toiminnassa	Yhdenvertaisuuden toteutumiseen liittyvät havainnot

Asiakaskokemus 1)

- Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset 2024

Qpro -järjestelmä kaaviokuva väittämistä raportoitavalta ajanjaksolta ja vertailu edellisen vuoden vastaavaan ajanjaksoon

- Palautteiden määrä kpl 49

5 = Täysin samaa mieltä - 1 = Täysin eri mieltä

						ka	s	n	Ei koske minua
	5	4	3	2	1				
Sain apua, kun sitä tarvitsin.						4,9	0,3	45	4
Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.						4,9	0,3	49	0
Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani.						4,9	0,3	47	1
Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.						5	0,1	49	0
Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.						4,8	0,4	49	0
Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.						4,8	0,5	48	0
Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.						4,9	0,3	49	0
Yhteensä						4,9	0,4	48	



Asiakaskokemus 2)

Asiakkaiden suositteluhalukkuus, NPS

Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?

asteikko 1-10, suositteluindeksi välillä -100-100

NPS 91

Asiantuntevat hoitajat tekivät olostä turvallisen
Hoitajat ovat ammattitaitoisia, positiivisia ja ystävällisiä.
Hoitohenkilökunnan lempeä ja ymmärtäväinen tapa kohdata minut ja
sairas lapseni.

Hyvä ja kiireetön tunnelma. Hyvä hoito.

Kiireetön ja asiantunteva kohtaaminen.

Lämmin vastaanotto ja henkilökunnan asenne.

Pitkään ravattu täällä ja aina on asiat hoidettu hyvin.

Sai tarvittavan avun sekä kysyttyä, jos on mielenpäällä jotain asiaa.

Lasten ja nuorten pkl Mukavat odotustilat ja lämmin henkilökunta, joka
hienosti lapset huomioon ottava. Osaava ja neuvova henkilökunta. Lapsen
ikä otettiin hyvin huomioon ohjauksessa. Hoitajat ohjasivat ja kannustivat
hienosti lasta tutkimuksessa.

Lasten neurologinen pkl Henkilökunta oli ihanasti läsnä ja kuunteli ja
vastaili kaikkiin mieltä askarruttaviin kysymyksiin.

Lastenneurologille palaute: "Kuuntelit lasta ja vanhempaa. Vaikka vastaanotot olivat
aikataulusta myöhässä, et kiirehtinyt ollenkaan vaan annoit mahdollisuuden kertoa ja kuuntelit
tarkasti, jonka jälkeen teit hoitosuunnitelman, joka vielä ennen lähtöä käytiin kertaalleen läpi
eikä epäselvyyksiä jäänyt. Kiitos sinulle kiireettömästä ja asiantuntevasta kohtaamisesta."



Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet:

Ei kehittämistoimenpiteille tarvetta.

Kehitettävää: -



Asiakaskokemus 3)

Tehostetun asiakaspalautekyselyn raportti viikko 21/2024

- Palautteiden määrä yht. 20 kpl.
- Arviointiasteikko
5 = Täysin samaa mieltä - 1 = Täysin eri mieltä

Kysymykset (sulussa kysymyksen vastausten keskiarvo)

- Sain apua, kun sitä tarvitsin. (4,8)
 - Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti. (4,8)
 - Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani. (4,8)
 - Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana. (5)
 - Tiedän miten hoitoni / palveluni jatkuu. (4,6)
 - Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää. (4,6)
 - Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi. (4,8)
- (Tämän kysymysryhmän keskiarvo 4,8)

Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?
Arviointiasteikko tässä kysymyksessä 0-10. Tuloksena keskiarvo 9,3.



Asiakkaiden raportoima turvallisuustieto

Asiakkaiden tekemät vaaratapahtuma- ja turvallisuushavaintoilmoitukset (HaiPro)% osuus, kaikista ilmoituksista -	Palautteiden perusteella toteutetut kehittämistoimenpiteet:
Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan, määrä -	
Kantelut ja muistutukset, määrä -	

Henkilöstön raporttoima turvallisuustieto (1)

Epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitukset

Haipro/Spro -järjestelmästä

Määrä 55 kpl

Käsittelyaika

1-3 viikkoa

**Vakavien vaaratapahtumien % osuus
kaikista vaaratapahtumailmoituksista
0%**

Tapahtumien luonne

"Tapahtui asiakkaalle/potilaalle" epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitusten %-osuus kaikista asiakkaisiin/potilaisiin kohdistuneista ilmoituksista.

Läheltä piti / Epäkohdan uhka

15 kpl 27,3%

Tapahtui asiakkaalle/potilaalle / Epäkohta

30 kpl 54,5%

Muu havainto/kehittämisehdotus

10 kpl 18,2%

Tapahtumatyyppi

Kolme yleisintä

1. Lääke- ja nestehoitoon, varjo- tai merkkiaineeseen liittyvä (25%)
2. Tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan liittyvä (25%)
3. Hoidon tai palveluiden järjestelyihin tai saatavuuteen liittyvä (25%)

Korjaavat toimenpiteet

**Kehittämistoimenpiteiden % osuus
kaikista ilmoituksista: 0%**

Tapahtumien riskiluokka:

Merkityksetön riski 30 kpl

Vähäinen riski 24 kpl

Kohtalaisia, merkittäviä tai vakavia riskejä 0 kpl

Kehittämistoimenpiteet

Ehdotuksia toimenpiteiksi, joilla tapahtuman toistuminen estetään:

- Ohjeiden ja muun tehtävään liittyvän kirjallisen tiedon saatavuus ja käyttö (10 kpl)
- Informoidaan / keskustellaan tapahtuneesta yksikön sisällä esim. osastokokous (48 kpl)

Henkilöstömäärä palveluesihenkilö 2 apulaispalveluesihenkilöä 30 sairaanhoitajaa 3 sisäistä sairaanhoitajan sijaista 0,5 sairaanhoitaja lasten ja nuorten psykiatrian kanssa 2 lastenhoitajaa 7 lääkärin virkapohjaa, palveluysikköpäällikkö + ylilääkäri 1, lastenneurologian ylilääkäri 1, apulaisylilääkäri 2, erikoislääkäreitä 2, erikoistuva lääkäri 1.	Henkilöstömitoitus/ henkilöstön riittävyys Lakisääteisen mitoituksen toteutuminen Henkilöstön määrä riittävä. Osa lastenlääkäreiden viroista on täyttämättä. Puuttuvaa työpanosta on korvattu palveluiden ostolla.	Työturvallisuus ilmoituksia Haipro-järjestelmään Ilmoitusten luonne: Läheltä piti 1 kpl (5,6%) Työtapaturma 1 kpl (5,6%) Muu turvallisuushavainto / kehittämis ehdotus 16 kpl (88,8%) Tyyppi (yleisimmät) Uhka tai väkivalta 1 kpl (5,6%) Pitkäaikainen psyykkinen tai fyysinen kuormittuminen 1 kpl (5,6%) Liikenneonnettomuus 1 kpl (5,6%) Muu 14 kpl (77,8%)
Henkilöstön turvallisuusindeksi (NSS) /tavoite Minulla olisi turvallinen olo, jos olis in yksikössäni asiakkaana tai potilaana, asteikko 1-5. Turvallisuusindeksi välillä - 100-100	Sairauspoissaolot Syykoodi Sairaus Lajittelutaso 70303 Lasten ja perheiden terveyspalvelut Työpäivät 179 Kalenteripäivät 215 Hlölk m 31	Henkilöstön rokotekattavuus <i>Otetut influenssarokotteet suhteessa tavoitettuihin henkilöstöstä)</i> <i>Lääkärit 80%</i> <i>Hoitajat 59%</i>

Henkilöstö 2)

QWL-indeksi (vuodelta 2023) 80,4%, joka erinomainen tulos. Vastauksia 14 kpl. Vastausprosentti % Vuonna 2024 vastausprosentti oli jäänyt niin pieneksi, ettei tulosta käsitelty.	NPS (suositeltavuusindeksi) <i>asteikko 1-10, suosittelevuusindeksi välillä –100-100</i>	Työhyvinvointia ja osaamisen kehittämistä edistävät toimenpiteet: Yhteisöllinen työvuorosuunnittelu Työn ja muun elämän yhteensovittaminen esim. osa-aikaisen työn mahdollistaminen TYHY-iltapäivät 2 x /vuosi QWL- ja TUKU -kyselyt Kehittämiskeskustelut Työn vaarojen arviointi Imetysohjaajakoulutus vauvamyönteisyyttä edistämään. Khva:n koulutusohjelman koulutukset esim. Oppiportti, Terveysportti, Medieco. Laatuportti: Digitaalinen laitepassi. Vaten, osaston ja pkl:n simulaatiot ja taitopajat. Elvytys- ja simulaatiokoulutukset 2x/kk lääkäri- tai hoitajavetoisina Henkilöstön tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset (verkkokoulutus)
Onnistumiset PosiPro -ilmoitusten määrä 11 kpl.	Täydennyskoulutuspäivät (pv/tt) Yht. 9 pv palkallista ammatillista täydennyskoulutuspäivää.	

Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointi

- **Omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumisen havainnot ja kehittämistoimenpiteet:**

Sopimusohjaus, seuranta ja valvonta

Toteutuneet valvontakäynnit:	Valvontaviranomaisen ohjaus ja neuvonta:	Suunnitellut/toteutuneet kehittämistoimenpiteet
Apteekkitarkastus 8.10.2024 Sisäiset arvioinnit:		



Kiitos!



KAINUUN
hyvinvointialue



KAINUUN
hyvinvointialue