

Jämsän Terveys Oy:n palvelusopimuksen toteutuminen 1.10.-31.12.2022

Khall 20.03.2023 § 71
209/00.01.02/2021

Valmistelijoina v. 2023 alusta Keski-Suomen hyvinvointialueelle siirtyneet asiantuntijat:

- sosiaali- ja terveystoiminnan johtaja Sari Hellsten, p. 040 183 6444,
- hallintoylilääkäri Jyri Moilanen, p. 040 617 5215,
- vanhuspalvelujohtaja Mai-Stiina Lampinen, p. 040 775 0347

Jämsän Terveys Oy:n palvelusopimuksen mukainen seuranta ja valvonta ajalla 1.10. – 31.12.2022 suoritettiin tammi-helmikuun aikana 2023. Tammikuun 2023 alusta palvelusopimuksen seuranta ja valvonta kuuluu Keski-Suomen hyvinvointialueelle.

Valvontakokouksissa oli käytössä etukäteen lähetetty aineisto. Toteutuminen kirjattiin sovituille lomakkeille, joiden pohjalta tehtiin yhteenvedot.

Asiakastyytyväisyys / muistutukset ja kantelut / reklamaatiot

Mielenterveys- ja päihdepalveluissa on palvelut pelanneet hyvin. Vain nuorisopsykiatrian poliklinikan toiminnasta on tullut yksi asiakaspalaute. Muistutuksia tai kanteluita ei ole. Todettiin, ettei mielenterveys- ja päihdepalveluissa NPS-asiakaspalautteita tule riittävästi, koska ihmiset eivät vastaa kyselyihin.

Perhepalvelukeskuksen toiminnasta ei ole tullut muistutuksia tai kanteluita. Jämsän kaupungin palautekanavaan tuli hyvää palautetta perhepalveluiden toiminnasta vuoden 2022 lopulla.

Perusterveydenhuollossa muistutuksia/kanteluita on tullut 4 kpl (vastattu 3 kpl). Lisäksi on tullut reklamaatioita ja yksi muu palaute 22 kpl (kaikki käsitelty, kaikki ei vaadi vastausta ja osa anonyymejä). Nämä on käsitelty aina tapauskohtaisesti tulojärjestyksessä.

Erikoissairaanhoidossa ei ole tullut virallisia muistutuksia/kanteluita, ei myöskään korvattavia vahinkoja. Viisi reklamaatiota on tullut ja ne on käsitelty tapauskohtaisesti tulojärjestyksessä.

HaiProjen määrä on kasvanut (32 kpl perusterveydenhuollossa, 19 kpl erikoissairaanhoidossa). Kirjaamiseen on panostettu enemmän. HaiProt ja niistä aiheutuvat mahdolliset toimenpiteet on käsitelty valvontakäynnillä. Näistä ei ole huomautettavaa.

Asiakastyytyväisyyttä seurataan NPS-kyselyllä osa-alueittain ja tekijöittäin. Tulokset ovat erinomaisella tasolla edelleen.

Poikkeamat

Vanhuspalvelut: Sairaanhoidtajien äkillisten poissaolojen sijaistamisessa on jouduttu käyttämään lähihoitajia vastaavan ammattihenkilön huonon saatavuuden vuoksi. Seurantajaksolla lähihoitaja on tehnyt prosentteina ilmoitettuna sairaanhoidajan työvuoroja ympärivuorokautisen hoivan yksiköissä yhteensä 6,87 % (65 työvuoroa/945 työpäivää (laskettu 15 sairaanhoidtajalla)). Vastaava luku kotihoidon osalta on yhteensä 5,66 % (30 työvuoroa/529,2 työpäivää laskettu 8,4 sairaanhoidtajalla). Asiasta on tehty lievä poikkeamailmoitus sekä kotihoidon että ympärivuorokautisen hoivan osalta. Tuottajan selvitys asiasta on saatu.

Terveyspalvelut: Suuhygienistien määrä on alle 5, mitä on paikattu hammaslääkäriresurssilla. Tilanne ammattiryhmän osalta on haastava koko maassa. Lauantaisin on tehty lisätyönä jononpurkuja ja sama käytäntö jatkuu myös vuonna 2023.

Onnistumiset

Vanhuspalvelut:

Vanhuspalvelujen yksiköissä (kotihoito, asumispalvelut ja vuodeosastotoiminta) haasteellisesta ja erittäin kuormittavasta koronatilanteesta sekä Tartuntatautilain 48 a §:n tuomista henkilöstövähennyksistä on selviydytty hyvän yhteistyön avulla.

Ympärivuorokautisen hoivan yksiköissä on eletty hyvää arkea koronatilanteesta huolimatta. Omaiset ovat voineet vieraila ja asukkaille on järjestetty erilaista viriketoimintaa.

Perhepalvelukeskus:

Kaikki vakituiset toimet on saatu täytettyä, rekrytoinnit ovat siis onnistuneet.

Päihde- ja mielenterveysyksikkö:

Käytettävien kyselylomakkeiden/-mittareiden käytöstä on sovittu oireryhmittäin. Ensilinja-toimintaa on saatu kehitettyä. Toiminta on alkanut 16.1.2023. Mielenterveys RAI on otettu käyttöön.

Perusterveydenhuolto:

Kuluneen vuoden aikana on ollut pandemia, Ukrainan sota ja sieltä pakolaistilanne sekä hoitoalan työtaistelut. Näistä huolimatta käyttäjäasiakkaiden palvelut ovat pysyneet erittäin hyvällä tasolla. Etävastaanottoja on saatu hyvin kehitettyä edelleen, myös hoitajatyötä on tehty hyvin etänä. Perusterveydenhuollossa on saatu paljon positiivista palautetta; asiakastyytyväisyys on edelleen korkealla tasolla. Vastaanottojen asiakasraati on pidetty 7.12. Sisäilma-asiat on saatu ylipaineistuksen osalta hoidettua ja toiminta voi sen osalta jatkua.

Erikoissairaanhoito:

Leikkausten määrä kasvaa edelleen nopeaa tahtia, kaikki vuodepaikat on tarkkaan laskettu. Tekonivelleikkausten määrä ylitti 700 vuonna 2022. Asiakastyytyväisyys on joka sektorilla korkea (hymynaama, NPS noin 75-

80) ajoittain haastavasta henkilöstötilanteesta huolimatta. Lähiesihenkilötyössä on onnistuttu erinomaisesti.

Kehittämiskohteet

Vanhuspalvelut

Seurantajakson aikana on jatkettu työskentelyä yksikkökohtaisten kehittämiskohteiden parissa.

Henkilöstön saatavuuden varmistaminen on jatkossakin tärkeää.

Perhepalvelukeskus

Työntekijävaihdokset, sairaanhoitopiirin vaihdos ja hyvinvointialueen toiminnan myötä mahdolliset muutokset haastavat toiminnan jatkuvaan kehittämiseen.

Päihde- ja mielenterveysyksikkö

Hoitopolkujen/-prosessien päivittäminen on alkanut syyskuun lopussa ja sitä tehdään työryhmänä hyvinvointialueen kanssa.

Läheteettömän hoitoon pääsyn aloittaminen mielenterveyspalveluissa ("ensilinja, walk in") ja päihdepalveluiden läheteettömyyden lisäkehittäminen ovat ajankohtaisia, koska hyvinvointialueellakaan ei tule olemaan läheteitä tämän tason palveluissa. Terapianavigaattorin käyttöönottoa valmistellaan.

Perusterveydenhuolto

Suuhygienistien määrystä on keskusteltu; saatavuus haastavaa koko maassa. Hoitajapula alkaa näkyä myös Jämsässä. Sen eteen, että henkilökuntaa saadaan pidettyä riittävästi ja että työpaikka näyttäytyy vetovoimaisena, joudutaan tekemään töitä.

Toiminnan integrointi jatkuu Keski-Suomen hyvinvointialueelle päin, mm. järjestäytyminen hallinnon tasolla uudessa organisaatiossa. RTG-raportointi ei nyt onnistu, palataan tähän jatkossa. Laatuportti otetaan käyttöön vuodenvaihteessa. Kysymyksenä on, miten jalkautuu käytäntöön. Resurssin turvaaminen jatkossa on myös tärkeä kysymys.

Tila-asioiden kohdalla voidaan todeta, että ensiavun oven automatisointi on edelleen vaiheessa, kustannusarvio tehty, noin 11 000e. Tällä hetkellä ovi vaikeuttaa liikuntarajoitteisten kulkemista ja lisäksi ovi on epähygieeninen.

Hyvinvointialueyhteistyötä jatketaan. Palveluiden säilyttäminen laajasti paikallisesti on tärkeää jämsäläisille. Tavoitteena on siirtyminen Keski-Suomen hyvinvointialueelle siten, että asiakkaalle muutos näkyisi mahdollisimman vähän.

Erikoissairaanhoido:

Jokilaakson sairaalan tilojen tilannetta joudutaan miettimään pitkällä tähtäimellä. Tehty ylipaineistus antaa vain lisäaikaa. Kun siirrytään

hyvinvointialueelle, joudutaan pohtimaan potilasvirtojen liikkumista jatkossa. Palveluiden mahdollisimman laaja-alainen säilyminen Jämsässä on myös huomioitava. Hoitohenkilökunnan/resurssin turvaaminen myös tulevaisuudessa on myös avainkysymyksiä.

Toimivalta, johon päätös perustuu:
Hallintosääntö § 24 / kaupunginhallituksen tehtävät ja toimivalta

Ehdotus

Kaupunginjohtaja Hanna Helaste

Kaupunginhallitus toteaa, että valvontakäynnit ja niiden perusteella tehdyt raportoinnit on tehty ajalta 1.10. – 31.12.2022.

Kaupunginhallitus toteaa, että lievillä poikkeamilla (terveyspalvelut -> suuhyginiestien määrä, vanhuspalvelut -> sairaanhoitajien äkilliset poissaolot kotihoidossa ja ympärivuorokautisen hoivan yksiköissä) ei seurantajaksolla ole ollut sellaista vaikutusta ko. yksiköissä annettavan palvelun määrään ja laatuun, että siitä olisi määrättävä erikseen sanktioita.

Kaupunginhallitus merkitsee valvonta-aineiston hyväksyttynä tiedoksi.

Päätös

Ehdotus hyväksyttiin.