

## **Yhteenveto ja hallituksen lausunto Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin tarkastuslautakunnan antamista vuoden 2021 arviointikertomuksen havainnoista**

Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin tarkastuslautakunta on antanut arviointikertomuksensa sairaanhoitopiirin valtuustolle 6. kesäkuuta 2022. Kuntalain 121 § 5 momentin mukaan hallituksen tulee antaa valtuustolle lausunto toimenpiteistä, joihin arviointikertomus antaa aihetta. Tarkastuslautakunta pyytää, että kuntayhtymän hallitus antaa lausunnon tässä arviointikertomuksessa esitettyihin havaintoihin siten, että se saatetaan tiedoksi valtuustolle lokakuun kokouksessa. Erityisesti hallitusta pyydetään kiinnittämään huomiota seuraaviin tarkastuslautakunnan esille nostamiin asioihin:

1. Henkilöstö on sairaanhoitopiirin keskeinen voimavara. Millä keinoin pystytään vaikuttamaan työssäjaksamiseen, että pitkät sairauspoissaolot saataisiin vähenemään?

### Sairaanhoitopiirin hallituksen vastaus:

Sairauspoissaoloihin vaikuttaminen vaatii panostusta työhyvinvoinnin edistämiseen. Työhyvinvointiin ja työkykyyn ovat yhteydessä hyvin moninaiset tekijät, joten se vaatii ennalta ehkäiseviä, pitkäjänteisiä ja suunnitelmallisia tukitoimia. Sairaanhoitopiirissä tämä on tunnustettu ja näin ollen olemme tehneet lukuisia konkreettisia toimia, jotka ovat koottu Työhyvinvointi suunnitelmaan 2021–22. Suunnitelman perustana on ollut Mitä kuuluu 2020? -työhyvinvointikysely ja seuranta tapahtuu Mitä kuuluu 2022? -kyselyllä ensi kuussa.

Johtamiskulttuurin kehittämiseen olemme panostaneet erillisellä kehittämishankkeella, joka on edennyt konkreettiin toimenpiteisiin mm. henkilöstön ja johdon välisen vuorovaikutuksen vahvistamiseen lisäämällä käytäntöjä, jotka mahdollistavat sekä virtuaalisesti että kasvokkain kohtaamisen (KysCafe -nettikeskustelu, johtaja tavattavissa = sovitaan tietty aika, jolloin johtaja on tavattavissa suoriin keskusteluihin, yksiköihin jalkautuminen).

2. Sekä KYSissä, että Kysterissä on henkilöstöresurssipulan takia jouduttu sulkemaan osastoja tai supistamaan toimintaa. Voivatko potilaiden hoitoon pääsemisen haasteet vaarantaa potilasturvallisuuden?

### Sairaanhoitopiirin hallituksen vastaus:

Pohjois-Savon sairaanhoitopiirissä kuten koko Itä-Suomen alueella on ollut viime vuosina vaikeutuva pula henkilöstöresursseista. Erityisesti tämä on kohdistunut hoitohenkilökuntaan, mutta myös useiden erikoisalojen lääkäreihin, kuten esimerkiksi psykiatristen erikoisalojen erikoislääkäreihin, patologeihin, urologeihin ja myös yleislääkäreihin. Toiminnan supistuksia on jouduttu tekemään sekä hoitaja- että lääkärivajeen vuoksi. Potilasturvallisuus on pyritty takaamaan huolellisella läheteiden käsittelyllä ja kiireellistä hoitoa tarvitsevien ja päivystyspotilaiden hoidon priorisoinnilla. Lisäksi poliklinisessa hoidossa on pyritty parantamaan potilaiden yhteydenottomahdollisuuksia hoitaviin terveydenhuollon yksiköihin mm vakioimalla toimintaa erikoissairanhoidossa Poliklinikkatoiminnan käsikirjan avulla. Tämän mukaisesti on mm.

kehitetty hoitoa antavien yksiköiden saavutettavuutta laajentamalla aktiivisesti poliklinikoilla käytössä olevia puheluiden takaisinsoittojärjestelmiä.

Tarkastuslautakunnan kysymys siitä, voivatko hoitoon pääsyn haasteet vaarantaa potilasturvallisuuden on kuitenkin erittäin tärkeä eikä siihen voi vastata muuten kuin myöntävästi. Aina silloin, jos hoito viivästyy tai annettua hoitoa joudutaan henkilöstövajeen vuoksi vähentämään syntyy riski potilasturvallisuuden vaarantumisesta. Samoin riski potilasturvallisuuden vaarantumisesta kasvaa tilanteissa, joissa henkilökunnan määrä on liian vähäinen hoidettavien potilaiden määrään suhteutettuna. Tästä seuraa kiirettä ja liian suuri työmäärä, mikä altistaa esimerkiksi virheille lääkityksessä. Näitä riskejä on toki pyritty minimoimaan ohjeistusta ja toimintamalleja kehittämällä (esimerkiksi tarkastuslistat jne), mutta lisääntyneitä riskejä ei täysin voida poistaa.

Henkilöstövajeen aiheuttamien riskien minimoimiseksi tulee kehittää terveydenhuollossa tehtävän työn sisältöä ja pyrkiä entistä paremmin ja huolellisemmin löytämään ns. suuren riskin potilaat. Koska pula hoitohenkilökunnasta ja esimerkiksi psykiatristen erikoisalojen erikoislääkäreistä on valtakunnallisestikin vaikea, tulee tehdä myös valtakunnallisia ja maakunnallisia toimia toisaalta koulutusmäärien lisäämiseksi ja toisaalta Pohjois-Savon vetovoiman lisäämiseksi.

Poimintoja muista arviointikertomuksen havainnoista:

Arviointikertomuksen suositus sivu 9: KYSin strategiakausi päättyy vuonna 2022. Tarkastuslautakunta suosittelee, että tilinpäätöksessä esitettäisiin yhteenveto strategiassa asetettujen tavoitteiden toteutumisesta strategiakauden päättyessä.

Sairaanhoitopiirin hallituksen vastaus: Tilinpäätöksessä 2022 tullaan arvioimaan strategisten tavoitteiden toteutumista strategiakauden päättyessä. Kuitenkin on huomioitava, että kaikille strategisille tavoitteille ei pyrkimyksistä huolimatta ole pystytty kehittämään strategiakaudenkaan aikana mittareita, jotka yksiselitteisesti kuvaisivat mitattavaa tavoitetta.

Arviointikertomuksen suositus sivu 15: Tarkastuslautakunta suosittelee, että toimintojen kesken kohdistuva sisäinen laskutus raportoitaisiin palvelukeskuskohtaisesti ymmärrettävyyden parantamiseksi

Sairaanhoitopiirin hallituksen vastaus: Tarkastuslautakunnan suositus on hyvä ja ymmärrettävä. Kuitenkin SOTE-uudistuksen myötä Pohjois-Savon hyvinvointialueella on päätetty osin luopua sisäisestä laskutuksesta. Sairaanhoitopiirissä sisäisen laskutuksen käyttöä rajoitetaan, mutta sen mekanismilla jatketaan kuitenkin kustannusten sisäistä kohdentamista. Tämän vuoksi muutoksia sairaanhoitopiirin sisäisen laskutuksen raportoinnissa ei tehdä pelkästään vuodelle 2022 niiden suuritoisyyden vuoksi

Arviointikertomuksen suositus s 39: Asiakaspalautetta tulisi pyrkiä keräämään eri osastoilta suhteessa hoitajaksojen lukumäärään.

Sairaanhoitopiirin hallituksen vastaus: Asiakaspalautetta kerätään kolmen väylän kautta: Yleinen potilastyytyväisyyskysely (jatkuva), Hoitotyönpotilaspalautekysely (4 x vuodessa) aikuisille, lapsille ja vanhemmille sekä Avoin palaute psshp.fi -verkkosivuilla (jatkuva). Tämän lisäksi on asiakkaan tai hänen

läheisensä antama suullinen palaute, jonka henkilökunta kirjoittaa Surveypal-lomakkeelle. Avoin palaute on sanallista palautetta. Kaikista kyselyistä saatava sanallinen palaute käsitellään tekoälyn avulla.

Asiakkaat vastaavat kyselyyn sairaalassa käynnin yhteydessä joko poliklinikoiden palauteautomaattien avulla tai vuodeosastolla kotiutuksen yhteydessä hoitajalta saatavalla palautetabletilla.

Hoitotyön potilaspalaute kerätään neljä kertaa vuodessa. Tietojen avulla tehdään kansallista vertailua.

Vuoden 2022 aikana poliklinikoille on lisätty palauteautomaatteja kahdeksan kappaletta. Samalla niiden sijoitteluun on kiinnitetty huomiota. Asiakaspalautteiden perusteella on saatu palautetta, että palauteautomaatit tulee sijoittaa siten, että muut asiakkaat eivät näe annettavaa palautetta.

Koska kaikki hoitoon tulevilla potilailla on mahdollisuus antaa palautetta palauteautomaattien kautta, on lähtökohtaisesti tavoite kerätä palautetta suhteessa hoitajaksojen lukumäärään.