

# Oma- valvontaohjelman raportointi 1.1.-31.3.2024

# Omavalvontaohjelman raportointi

Omavalvonnan tarkoituksena on varmistaa, että asiakas ja potilas saa laadukasta ja turvallista palvelua.

Omavalvonta on jokaisen hyvinvointialueen työntekijän jokapäiväistä työtä.

Omavalvonta koostuu seuraavista osa-alueista:

- saatavuus
- jatkuvuus
- turvallisuus
- laatu
- yhdenvertaisuus

Hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevien palvelua tuottavien yksiköiden määrä on noin 1000, luku koostuu omasta toiminnasta, ostopalvelusta ja palveluseteli-tuottajista.

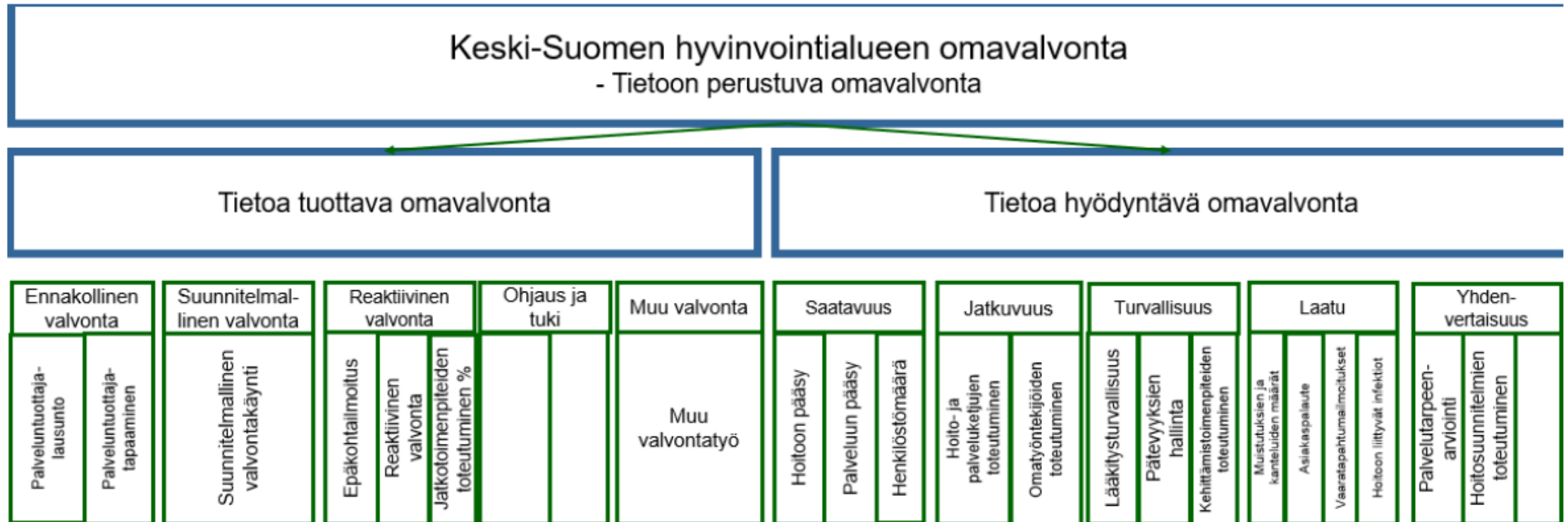
Kyseessä on toinen omavalvontaohjelman raportti. Omavalvonnan raportointia kehitetään jatkuvana prosessina. Tietojärjestelmien yhteensovittamisen vuoksi raportoinnissa on tällä hetkellä epätarkkuuksia.

Laki sosiaali- ja terveystalveluiden valvonnasta 741/2023, Laki Pelastustoimen järjestämisestä 613/2021 ja Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 velvoittaa palvelunjärjestäjiä ja -tuottajia raportoimaan miten palveluiden lakisääteistä toteutumista on seurattu, millaisia havaintoja on tehty ja miten havaitut puutteellisuudet on korjattu.

## Omavalvonnan raportti koostuu

- omavalvontayksikön tekemistä valvontakäynteistä ja niillä tehdyistä havainnoista.
- palveluyksiköiden oman toiminnan laadun, turvallisuuden ja saatavuuden seurannan havainnoista
- asiakkailta ja omaisilta saadusta palautteesta

# Tietoon perustuva omavalvonta



# Omavalvontayksikön valvontatapahtumat 1.1.-31.3.2024

Valvontakäynnit

267

Valvontakäynnit (oma tuotanto)

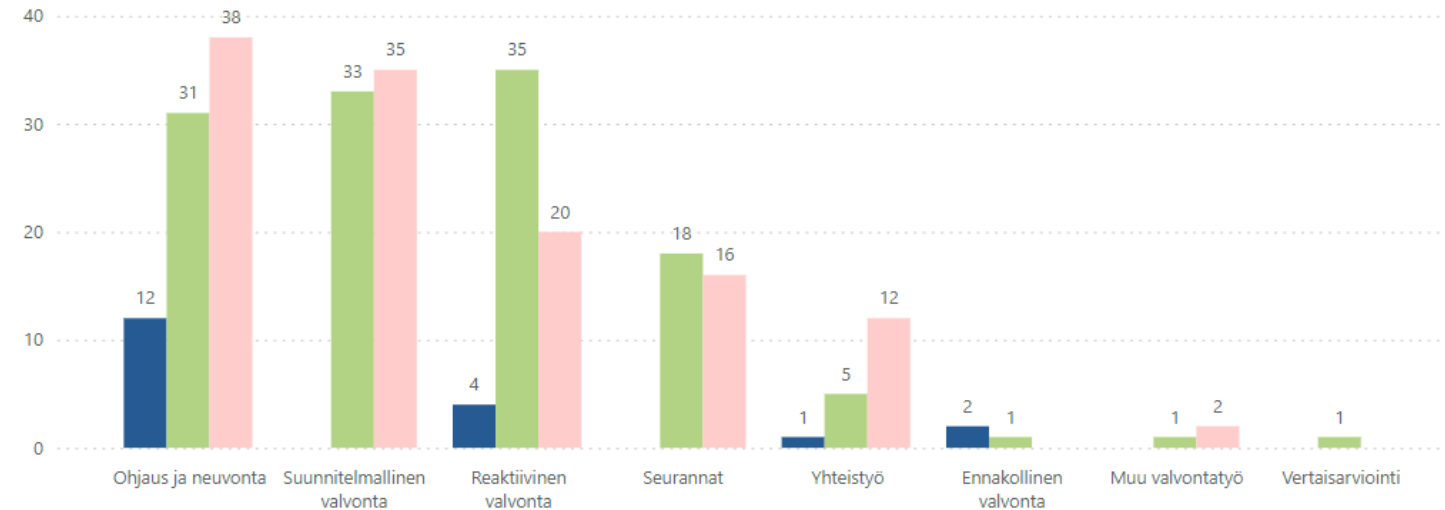
123

Valvontakäynnit (ostopalvelut)

125

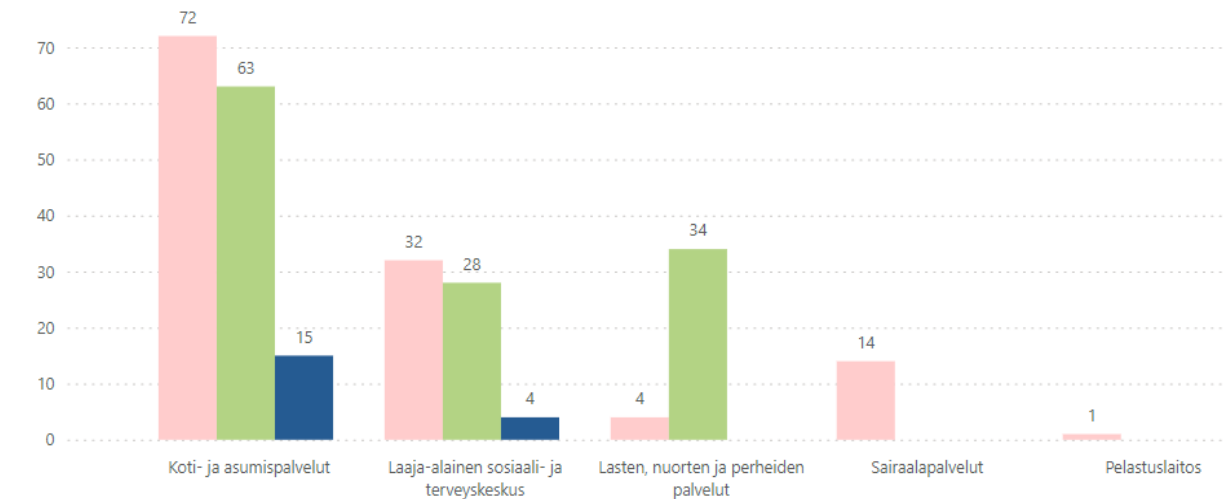
Valvontakäynnit tyypin ja tuotantotavan mukaan

Palvelutuotanto ● Valvontavelvollisuus ● Ostot ● Oma tuotanto

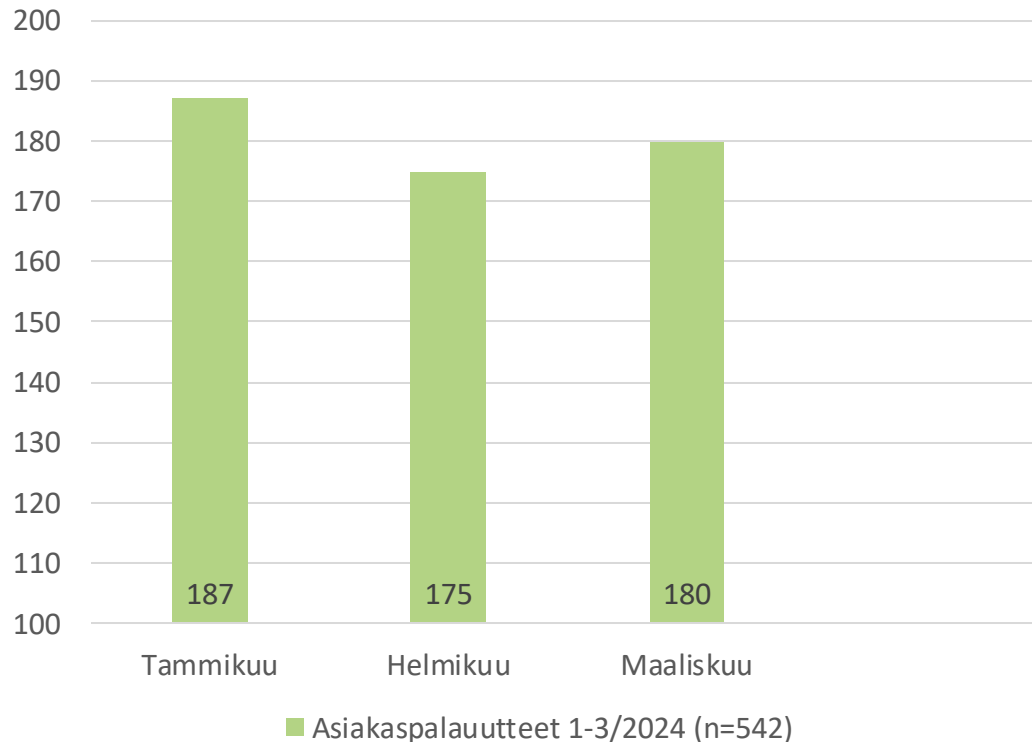


Valvontakäynnit vastualueen mukaan

Palvelutuotanto ● Oma tuotanto ● Ostot ● Valvontavelvollisuus



# Asiakaskokemus ja palautteet



- Laatuportin Asiakaspalautteen kautta palautetta on mahdollista kohdentaa kaikkiin hyvinvointivointialueen toimipisteisiin ja palveluihin. Palaute ohjautuu suoraan vastuuhenkilön käsiteltäväksi ja dokumentoituu Laatuporttiin.
- Laatuportin Asiakaspalautteen kautta 1.1.-31.3.2024 palautteita saapui yhteensä 542 kpl.
- Muita palautemenetelmiä on käytössä rajatusti, kuten tekstiviestipalautteet. Alkuvuodesta 2024 on valmisteltu asiakaspalauteratkaisun kilpailutusta ja tavoitteena on saada Hyvaks palauteratkaisu käyttöön alkuvuodesta 2025.

<https://www.hyvaks.fi/asiakkaana/anna-meille-palautetta>

# Asiakaskokemus ja palaute

	Tavoite	1-3/2024
<b>Palveluiden käyttö on vaivatonta</b>	CES / 70%	39% vastaajista koki, että asiointi Keski-Suomen hyvinvointialueella oli helppoa.
<b>Asiakkaiden/potilaiden halukkuus suositella hyvinvointialueen palveluja</b>	NPS / > 60	-28 (n=444)  Suosittelijat 33% Neutraalit 7% Kriittiset 60%

**CES, Customer Effort Score** mittaa asiointiin vaivattomuutta asteikolla 1-7, jossa 1=hankalaa, 7=helppoa.

”Kuinka helppoa asiointi oli Keski-Suomen hyvinvointialueella?”  
CES%:ssa mukana ovat arvot 5-7. Mitä suurempi CES%, sitä vaivattomampana asiointi koettiin.

CES vaihteluväli 1.1.-31.3.2024 oli 35-44%.

**NPS, Net Promoter Score** kuvaa asiakkaan halua suositella Keski-Suomen hyvinvointialuetta ”Kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua läheisillesi?” (0-10)

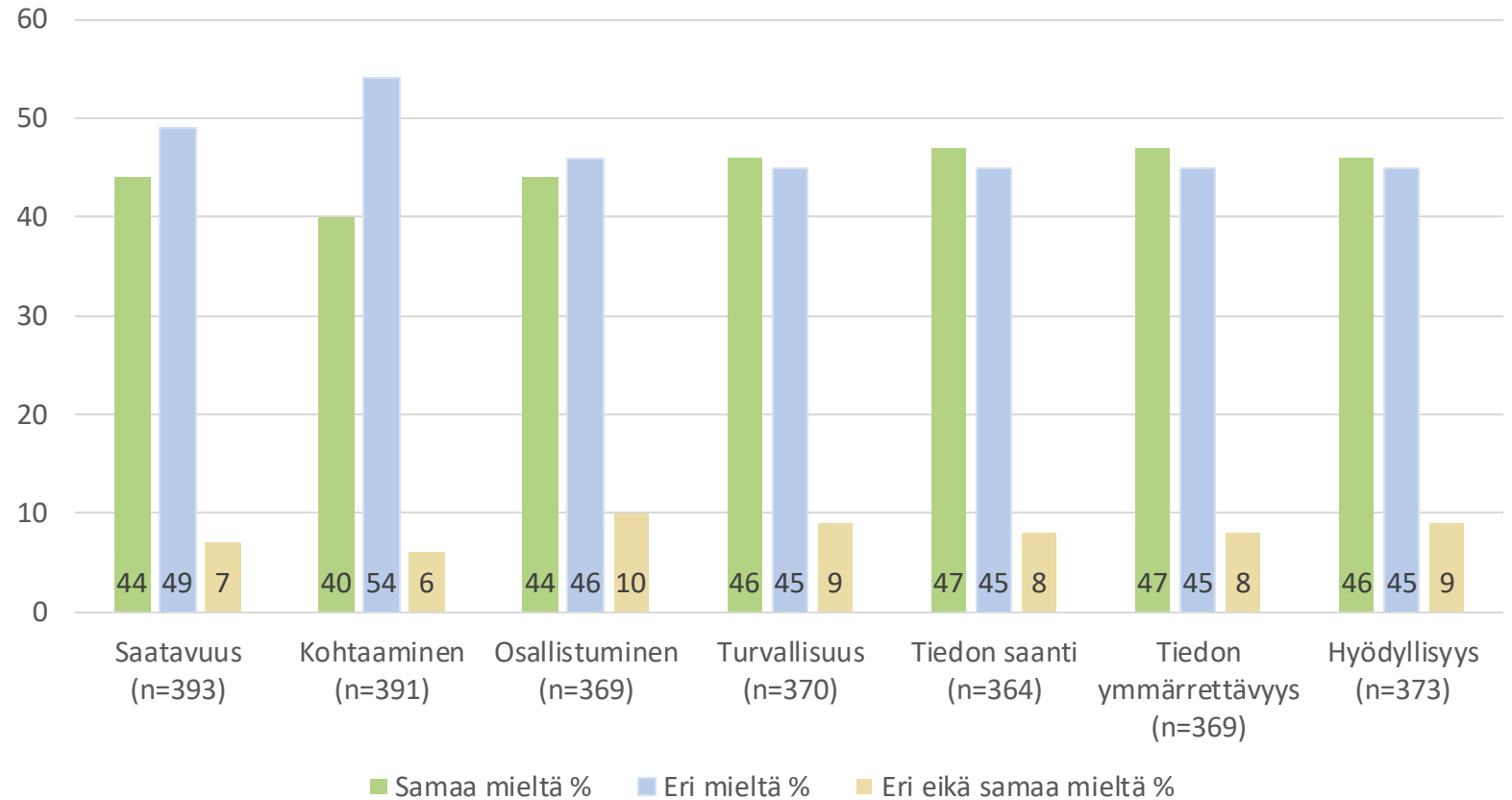
Arvot voivat vaihdella välillä -100 - +100. Positiivinen luku katsotaan hyväksi ja erinomaisena pidetään lukua >+50.

1.1.-31.3.2024 aikana NPS:n vaihteli välillä -36 ja -21.

# Asiakaskokemus ja palautteet

Laatuportin Asiakaspalauteen väittämäkysymysten yhteenveto esitetään oheisessa taulukossa.

Vastausten perusteella keskeiset kehittämisen painopisteet tammi-maaliskuu 2024 aikana kohdistuvat kohtaamiseen ja hoidon/palvelun saatavuuteen.



**Hoidon/ palvelun saatavuus:** Sain apua, kun sitä tarvitsin.

**Kohtaaminen:** Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.

**Osallistuminen:** Hoitoani/Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani.

**Turvallisuus:** Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana.

**Tiedon saanti:** Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.

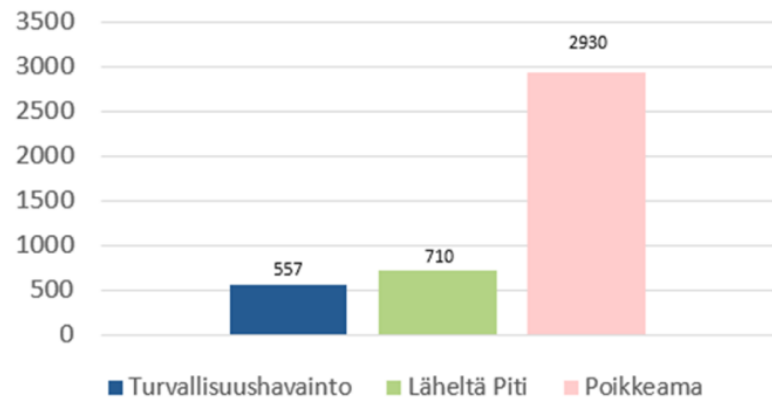
**Tiedon ymmärrettävyys:** Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää.

**Hoidon / palvelun hyödyllisyys:** Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi.

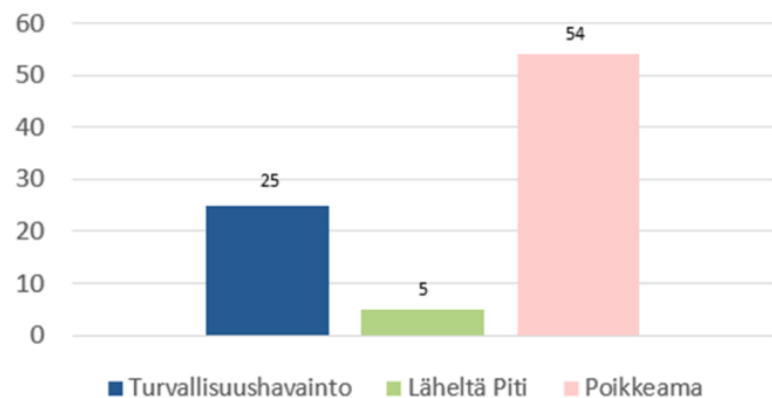
Asteikko 1=täysin eri mieltä, 5=täysin samaa mieltä

# Haitta- ja vaaratilanneilmoitukset 1.1.-31.3.2024

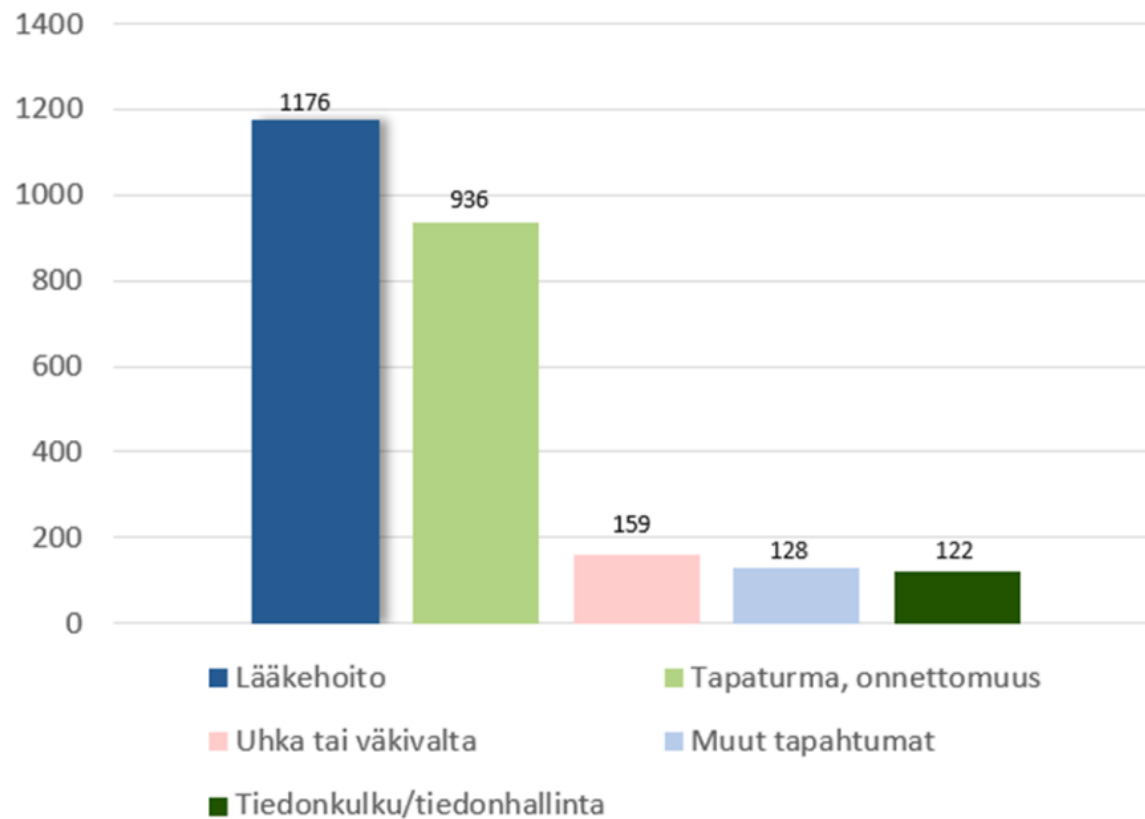
Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset 4197 kpl



Tietoturva ja tietosuoja –ilmoitukset 84 kpl



Asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät poikkeamailmoitukset määrältään suurimmat tapahtumatyytit 2521 kpl





# Turvallisuuden ja laadun omavalvonta 1.1.-31.3.2024

Turvallisuuden ja laadun omavalvonta		1.1.-31.3.2024
Positiiviset turvallisuushavaintoilmoitukset	189 kpl	Hyvinvointialueen työntekijöiden ilmoittamat positiiviset turvallisuushavainnot
Asiakkaan/potilaan/omaisen tekemät vaaratapahtumailmoitukset	3 kpl	Asiakkaan/potilaan/omaisen tekemät vaaratapahtumailmoitukset
Vakavat asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat	30 kpl	Tapahtumia, joita ei koskaan saisi tapahtua (Never event) 3 kpl 0,10 % kaikista asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvistä vaaratapahtumailmoituksista
Potilasvahinkoilmoitusten määrä	91 kpl	Korvattavien potilasvahinkojen osuus 31.03.2024 mennessä 11/35 kpl (31 %)
Muistutuksien määrä	n. 195 kpl	Asiakirjahallintajärjestelmän asioiden nimeämiskäytännössä on havaittu eroja, mistä johtuen muistutusten ja kanteluiden tarkkaa määrää ei ole saatavissa tällä hetkellä. Tämä on tunnistettu kehittämiskohde.

# Hoidon ja palvelun saatavuus 1.1.-31.3.2024

Sosiaalihuollon määräajat	Toteuma lkm	Selite
Työikäisten toimeentulohakemusten käsittelyaika		Kerätään puolivuositain 2024
Lastensuojeluilmoitusten käsittelyaika		Kerätään puolivuositain 2024
Palvelutarpeen arvioinnin aloittaminen määräajassa	N/A	Tietoa ei toistaiseksi kattavana saatavilla
Terveydenhuollon hoitotakuu	Toteuma %	Selite
Hoitoon pääsy perusterveydenhuollossa	81%	Pääsee avosairaanhoidossa kiirettömään hoitoon 14 vuorokaudessa. (lähde <a href="#">AvoHilmo</a> ) Raportti epäluotettava, toimenpiteitä tehty asian parantamiseksi.
Hoitoon pääsy suun terveydenhuollossa	98%	Pääsee suun terveydenhuollon kiirettömään hoitoon neljässä kuukaudessa (lähde <a href="#">AvoHilmo</a> )
Erikoissairaanhoidon läheteiden käsittely	99,7%	Läheteistä käsitellään kolmessa viikossa
Erikoissairaanhoidon hoidontarpeen arviointiaika täyttää hoitotakuun	76,3%	Ensikäynneistä toteutuu kolmen kuukauden määräajassa
Erikoissairaanhoidon hoitoon pääsy täyttää hoitotakuun	84,8%	Kiireettömiin toimenpiteisiin erikoissairaanhoidossa pääsee alle kuudessa kuukaudessa
Hoitoon pääsyn raporteissa on merkittäviä epätarkkuuksia. Raportoinnin parantamiseksi tehdään toimenpiteitä vuoden 2024 aikana		

# Mihin toimenpiteisiin hyvinvointialue on ryhtynyt havaintojen pohjalta?

Tunnistettu epäkohta tai riski	Toimenpiteet, joihin on ryhdytty
<b>Lääkehoidon turvallisuuteen liittyviä epäkohtia tunnistettu</b>	Palvelualueiden lääkehoitosuunnitelmat ovat valmistuneet. Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmat ovat valmistelussa. Lääkehoitoon liittyviä yhteisiä ohjeita on valmistunut. Digitaalisten lääkelupien käyttöönotto aloitettu.
<b>Hoitoon ja palveluihin liittyvien riskien tunnistaminen asiakkaan näkökulmasta ei toteudu riittävällä tasolla</b>	Asiakas- ja potilasturvallisuusriskien tunnistamista ja arviointia tehostetaan Laatuportti-riskienhallintajärjestelmän yleisen riskinarvioinnin avulla.
<b>Laiteosaamisen dokumentoidussa varmentamisessa puutteita</b>	Digitaalisten laiteajokorttien käyttöönotto aloitettu.
<b>Henkilöstön riittävyys</b>	Hyvinvointialueelle on perustettu varahenkilöyksikkö
<b>Asiakaspalautteen kerääminen ja asiakaskokemuksen hyödyntäminen yksikön toiminnan kehittämisessä</b>	Hyvinvointialueella on otettu käyttöön Laatuportti-riskienhallintajärjestelmän asiakaskokemusosio. Sen kautta saatavaa palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.
<b>Valvontalain mukainen henkilöstön ja tuottajan epäkohtien ilmoitusmenettely kuvaamatta</b>	Luotu ja otettu käyttöön valvontalain mukainen epäkohtien ilmoituskanava Laatuporttiin.

# Pelastuslaitoksen omavalvonnan raportti 1.1.-31.3.2024 (1/2)

Toiminnallinen tavoite	Toteutunut 1.1.-31.12.2023	Tila
<b>Pelastustoiminta:</b>		
Kiireelliset pelastustehtävät kyetään aloittamaan riskiluokittain niille asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Keskimääräinen pelastustoiminnan toimintavalmiusaikatavoite on 13 minuuttia. Yksityiskohtaisempina mittareina käytetään tavoitteen täyttymisprosenttia (tavoite on vähintään 50 %) sekä mediaaniaikaa riskiluokittain.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>I riskiluokan riskiruuissa pelastuslaitoksen ensimmäisen yksikön tulee tavoittaa riskiruuut 6 minuutin kuluessa ja tehokkaan pelastustoiminnan alkaa 11 minuutissa (vähintään vahvuudella 1+3). Pelastusjoukkueen tulee olla paikalla 20 minuutissa.</li> </ul>	<p>Ensimmäisen yksikön osalta täyttymisprosentti 53 % ja ajan mediaani 5:58.</p> <p>Pelastustoiminnan osalta täyttymisprosentti 79 % ja ajan mediaani 7:54</p>	●
<ul style="list-style-type: none"> <li>II riskiluokan riskiruuissa pelastuslaitoksen ensimmäisen yksikön tulee tavoittaa riskiruuut 10 minuutin kuluessa ja tehokkaan pelastustoiminnan alkaa 14 minuutissa (vähintään vahvuudella 1+3). Pelastusjoukkueen tulee olla paikalla 30 minuutissa.</li> </ul>	<p>Ensimmäisen yksikön osalta täyttymisprosentti 80 % ja ajan mediaani 7:16.</p> <p>Pelastustoiminnan osalta täyttymisprosentti 82 % ja ajan mediaani 9:29</p>	●

Toiminnallinen tavoite	Toteutunut 1.1.-31.12.2023	Tila
<b>Pelastustoiminta:</b>		
Kiireelliset pelastustehtävät kyetään aloittamaan riskiluokittain niille asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Keskimääräinen pelastustoiminnan toimintavalmiusaikatavoite on 13 minuuttia. Yksityiskohtaisempina mittareina käytetään tavoitteen täyttymisprosenttia (tavoite on vähintään 50 %) sekä mediaaniaikaa riskiluokittain.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>III riskiluokan riskiruuissa pelastuslaitoksen ensimmäisen yksikön tulee tavoittaa riskiruuut 20 minuutin kuluessa ja tehokkaan pelastustoiminnan alkaa 22 minuutissa (vähintään vahvuudella 1+3). Pelastusjoukkueen tulee olla paikalla 30 minuutissa.</li> </ul>	<p>Ensimmäisen yksikön osalta täyttymisprosentti 96 % ja ajan mediaani 10:12.</p> <p>Pelastustoiminnan osalta täyttymisprosentti 91 % ja ajan mediaani 13:03</p>	●
<ul style="list-style-type: none"> <li>IV riskiluokan riskiruuissa pelastuslaitoksen ensimmäisen yksikön tulee tavoittaa riskiruuut 36 minuutin kuluessa ja tehokkaan pelastustoiminnan alkaa 38 minuutissa (vähintään vahvuudella 1+3). Pelastusjoukkueen tulee olla paikalla 40 minuutissa.</li> </ul>	<p>Ensimmäisen yksikön osalta täyttymisprosentti 100 % ja ajan mediaani 15:57.</p> <p>Pelastustoiminnan osalta täyttymisprosentti 93 % ja ajan mediaani 19:18</p>	●

# Pelastuslaitoksen omavalvonnan raportti 1.1.-31.3.2024

Pelastuslaitoksella on yleinen velvoite valvoa alueellaan pelastuslain 2. ja 3. luvun säädösten noudattamista. Valvontatehtävän toteuttamisen on perustuttava riskien arviointiin ja toiminnan tulee olla säännöllistä.

Valvonnan ja turvallisuusviestinnän palvelut		Toimenpiteet omavalvonnan havaintojen pohjalta
<b>Määräaikainen valvonta</b> ; yleiset palotarkastukset, maakunnan keskiarvo (alueellisia eroja asemaryhmien välillä)	n. 20 % tavoitteesta saavutettu	
Asuinrakennusten paloturvallisuuden itsearviointi	Postitus käynnistetty	
<b>Epäsäännöllinen valvonta</b> ; ennakoimatonta valvontaa, jonka määrää ei voida tarkkaan etukäteen määrittää	Kaikki vireille nousevat ilmoitukset ja pyynnöt käsitellään ja valvontatoimenpiteet toteutetaan pelastusviranomaisen arvion mukaisesti	
Paloriski-valvonta, ylimääräiset ja jälkipalotarkastukset		
Asiantuntijatehtävät; viranomaisyhteistyö ja muu yhteistyö, yleisötapatumien valvonta		
Kemikaalivalvonta		
<b>Turvallisuusviestintä</b> ; Pelastuslaitoksen tavoitteena 2024 on tavoittaa maakunnan asukkaista 20% turvallisuusviestinnän keinoin		
Erilaiset tilaisuudet ja kampanjat	n. 6 % asukkaista tavoitettu	Sosiaalisessa mediassa toteutetun turvallisuusviestinnän tilastointi on käynnistetty säännönmukaisena.

Havainto toiminnassa	Toimenpiteet havaintojen pohjalta
Valvontatoimintaa tekevän henkilöstön osaamisen ylläpito ja kehittäminen	Henkilöstön sisäisen kouluttamisen kehitystyön suunnittelu on aloitettu
Yhteistyön kehittäminen hyvinvointialueen sisällä; omavalvonta, sosiaalihuolto	Yhteistyö kouluttamisen, neuvonnan ja ohjauksen kehittämiseksi on sosiaalihuollon kanssa käynnistetty
Asiakaspalvelukanavien kehittäminen	Aktiivinen osallistuminen valtakunnalliseen kehitystyöhön ja uuden valvontajärjestelmän kehittämiseen. Asiakaspalvelukanavan suunnittelu on käynnistetty.

**Hyvinvointi**

**Terveys**

**Turvallisuus**