

Oma- valvontaohjelman raportointi 1.1.-30.6.2024

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.

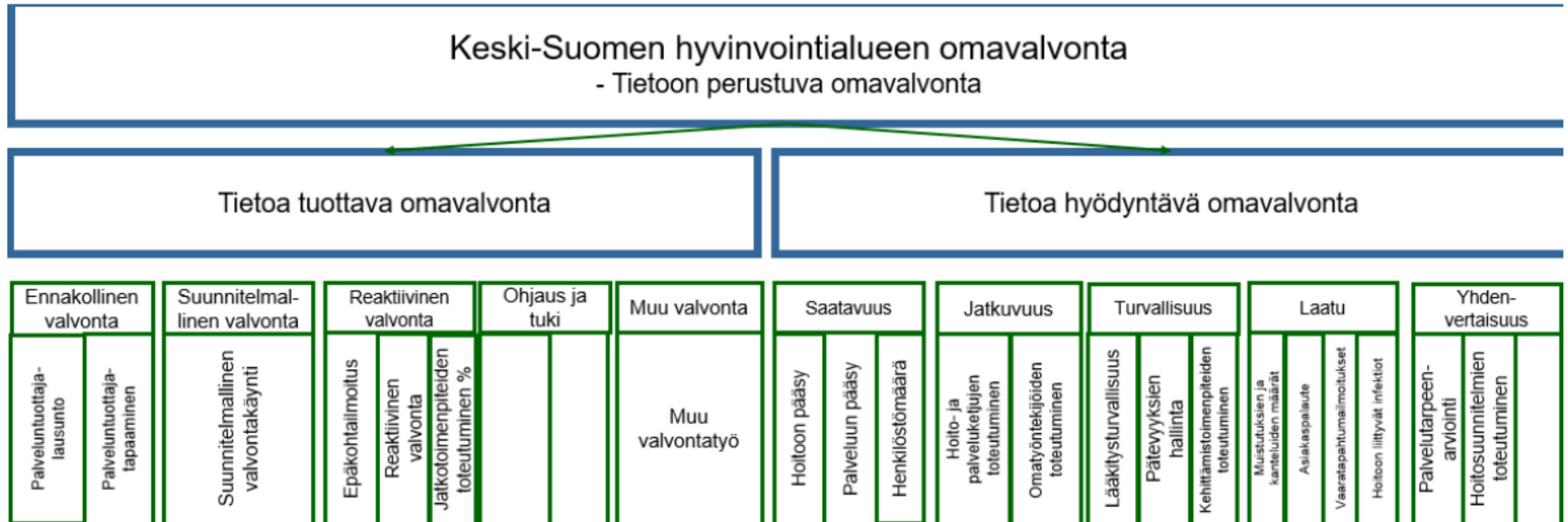
Kyseessä on toinen omavalvontaohjelman raportti. Omavalvonnan raportointia kehitetään jatkuvana prosessina. Tietojärjestelmien yhteensovittamisen vuoksi raportoinnissa on tällä hetkellä epätarkkuuksia.

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

Omavalvonnan raportti koostuu

- omavalvontayksikön tekemistä valvontakäynneistä 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.-30.6.2024

Valvontakäynnit

673

Valvontakäynnit (oma tuotanto)

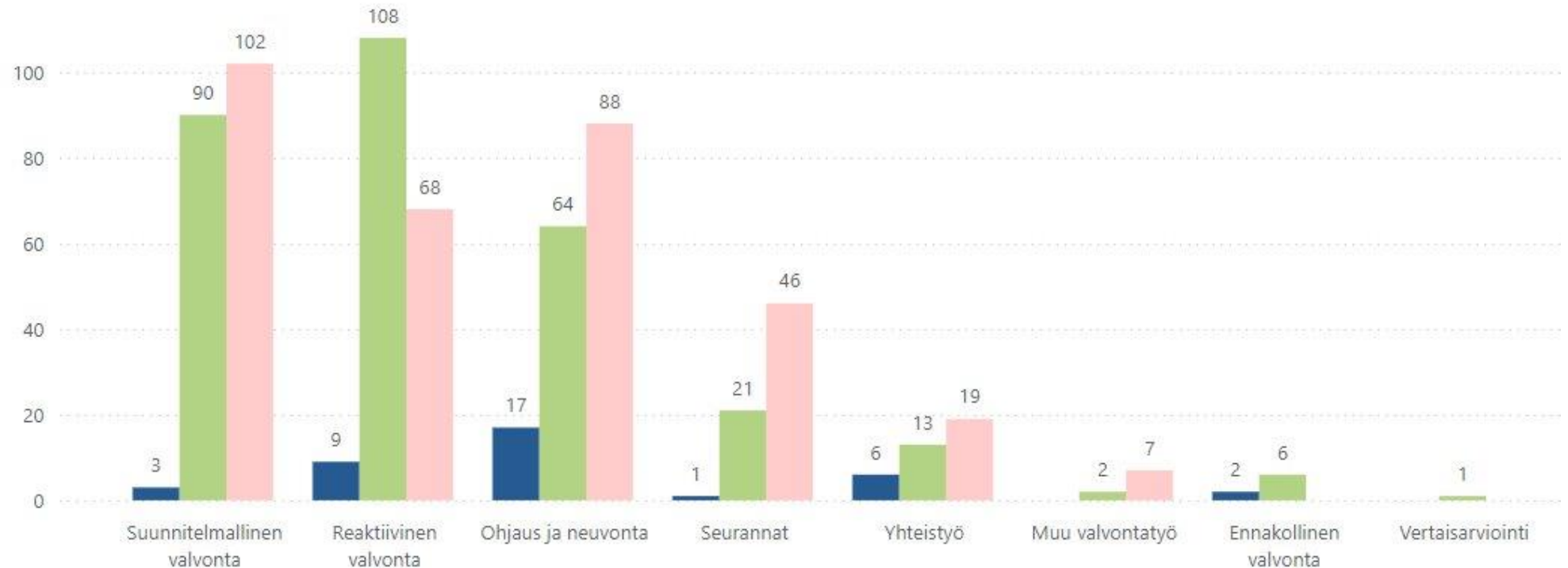
330

Valvontakäynnit (ostopalvelut)

305

Valvontakäynnit tyypin ja tuotantotavan mukaan

Palvelutuotanto ● Valvontavelvollisuus ● Ostot ● Oma tuotanto



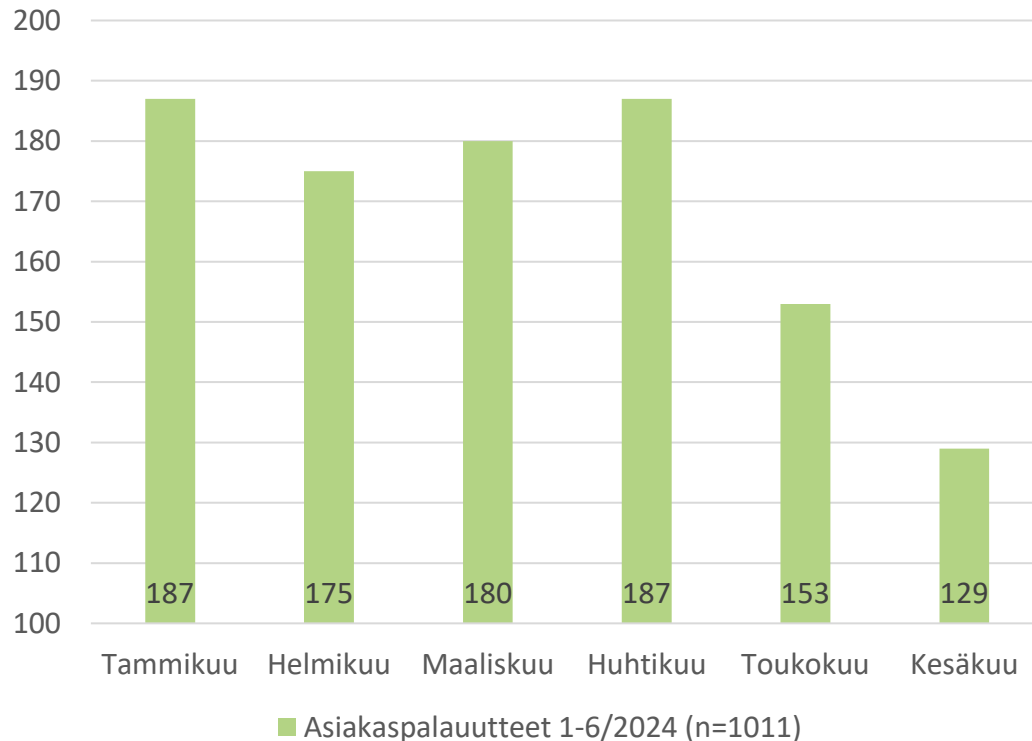
Havainnot ja valvontatapahtumista

- Positiiviset havainnot
 - Yksiköiden ja henkilöstön tietoisuus ja osaaminen omavalvonnasta on lisääntynyt
 - Valvontakäynneillä havaittuihin epäkohtiin on reagoitu ja yksiköt toteuttavat toimenpiteitä epäkohtien korjaamiseksi.
 - Työhön perehdyttäminen hyvää ja se on aiempaa yhdenmukaisempaa, INTRO perehdytysjärjestelmä otettu käyttöön.
- Näissä parannettavaa
 - Henkilöstön riittävydessä ja henkilöstörakenteessa sekä osin kielitaidossa on puutteita.
 - Kielitaidon puutteet näkyvät ensisijassa ostopalveluissa
 - Asiakassuunnitelmien ja palvelusuunnitelmien päivityksissä on viiveitä tietyissä palveluissa.
 - Riskien tunnistaminen asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta ei toteudu kattavasti.
 - Valvontalain mukaisten epäkohtailmoitusten ilmoittamisen ja käsittelyn prosessit eivät toteudu hyvinvointialueen ohjeen mukaisesti.

Huomioita: Niukka taloustilanne tekee haasteelliseksi palveluiden lainmukaisen järjestämisen eri palveluissa.

Muuta: Keski-Suomen hyvinvointialueelle on valmistunut yhteinen omavalvontasuunnitelman mallipohja

Asiakaskokemus ja palautteet



- Laatuportin Asiakaspalautteen kautta palautetta on mahdollista kohdentaa kaikkiin hyvinvointialueen toimipisteisiin ja palveluihin. Palaute ohjautuu suoraan vastuuhenkilön käsiteltäväksi ja dokumentoituu Laatuporttiin.
- Laatuportin Asiakaspalautteen kautta 1.1.-30.6.2024 palautteita saapui yhteensä 1011 kpl.
- Muita palautemenetelmiä on käytössä rajatusti, kuten tekstiviestipalautteet.
- Asiakaspalauteratkaisun kilpailutus etenee ja tavoitteena on saada Hyvaks palauteratkaisu käyttöön vaiheittain vuoden 2025 aikana.

Asiakaskokemus ja palautteet

	Tavoite	1-3/2024	1-6/2024
Palveluiden käyttö on vaivatonta	CES / 70%	39% vastaajista koki, että asiointi Keski-Suomen hyvinvointialueella oli helppoa.	39% vastaajista koki, että asiointi Keski-Suomen hyvinvointialueella oli helppoa.
Asiakkaiden /potilaiden halukkuus suositella hyvinvointialueen palveluja	NPS / > 60	-28 (n=444) Suosittelijat 33% Neutraalit 7% Kriittiset 60%	-31 (n=840) Suosittelijat 31% Neutraalit 7% Kriittiset 62%

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
CES vaihteluväli 1.4.-30.6.2024 oli 38-44

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

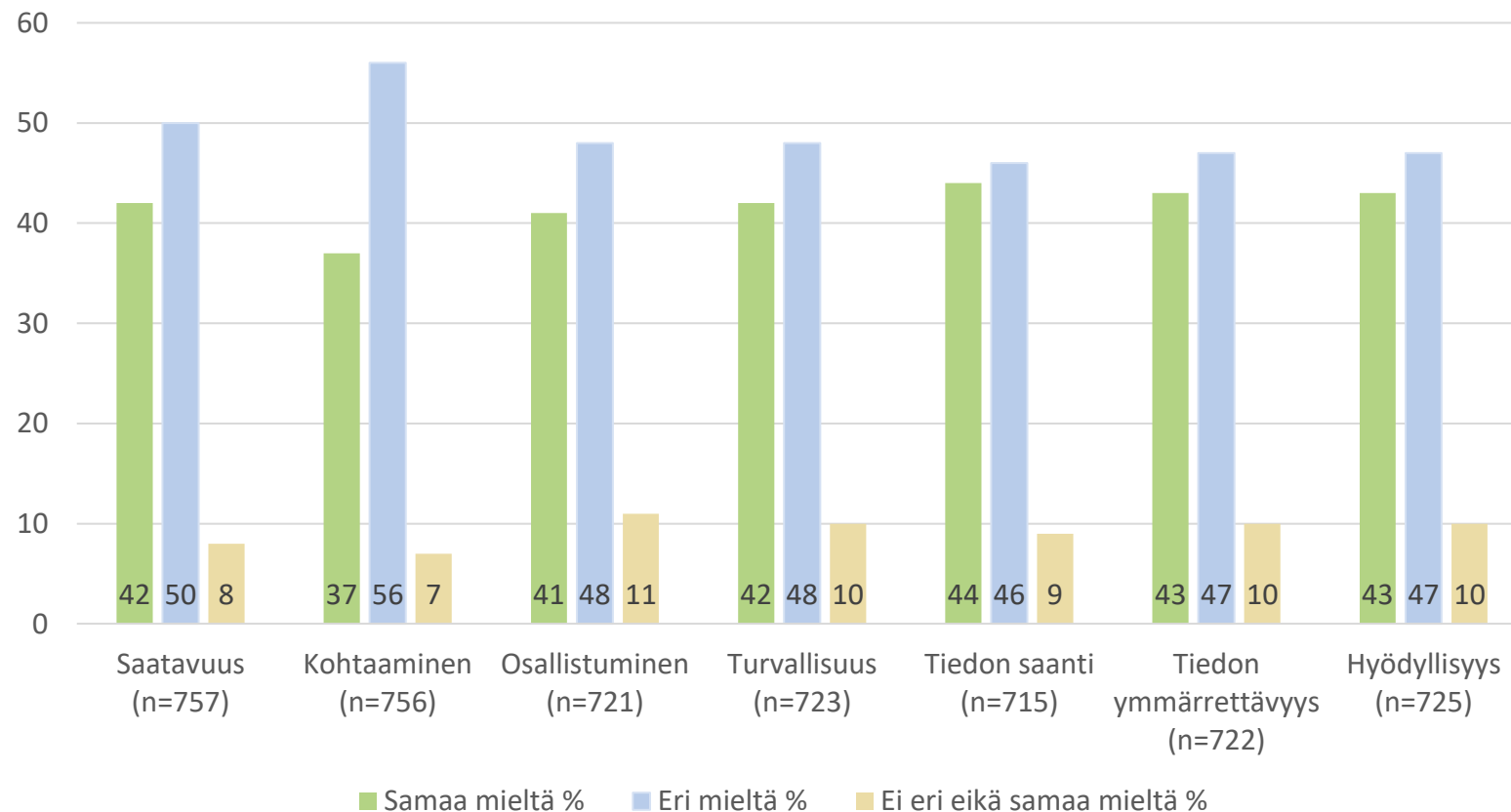
Arvot voivat vaihdella välillä -100 - +100. Positiivinen luku katsotaan hyväksi ja erinomaisena pidetään lukua >+50.

1.1.-31.3.2024 aikana NPS vaihteli välillä -36 ja -21
1.4.-30.6.2024 aikana NPS vaihteli välillä -40 ja -31

Asiakaskokemus ja palautteet

Laatuportin Asiakaspalauteen väittämäkysymysten yhteenveto esitetään oheisessa taulukossa.

Vastausten perusteella keskeiset kehittämisen painopisteet tammi-kesäkuu 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.

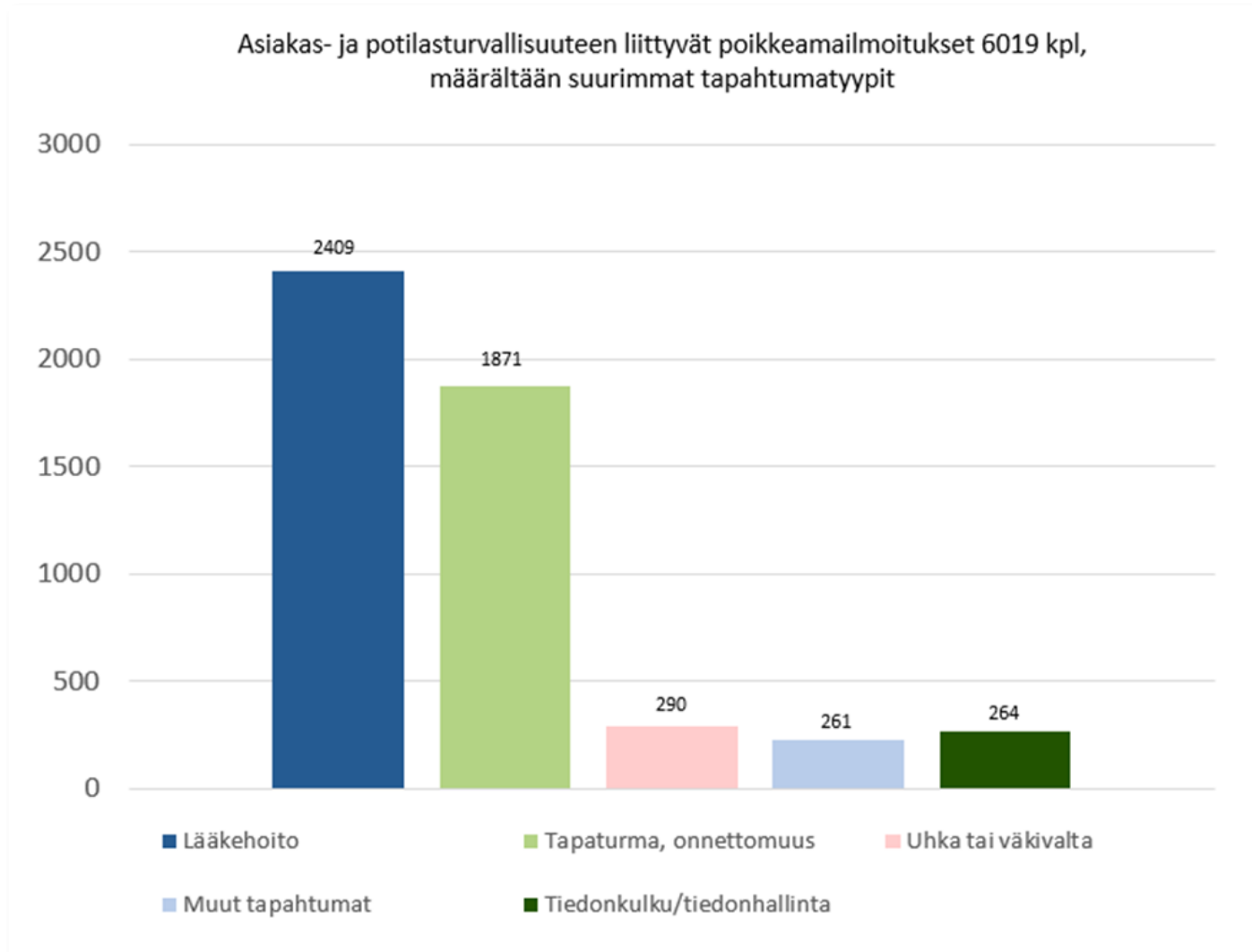
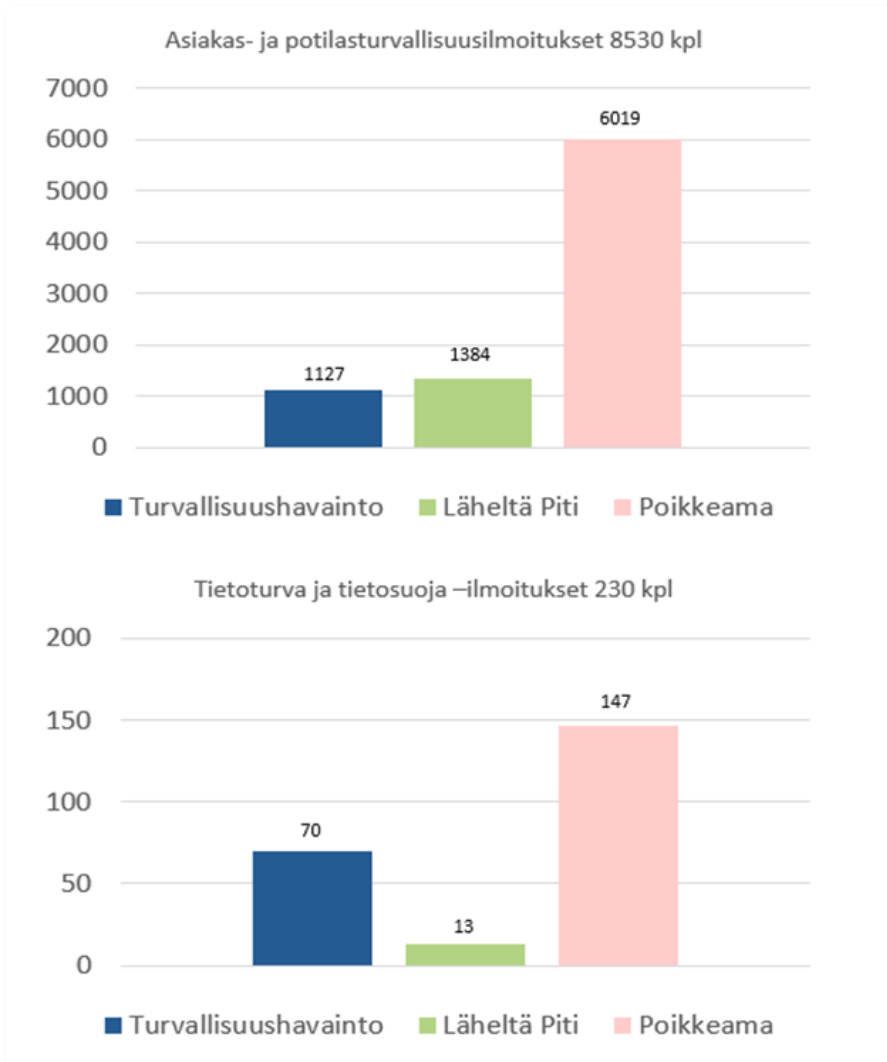
Tiedon saanti: Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.

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.-30.6.2024



Turvallisuuden ja laadun omavalvonta 1.1.-30.6.2024

Turvallisuuden ja laadun omavalvonta		1.1.-30.6.2024
Positiiviset turvallisuushavaintoilmoitukset	332 kpl	Hyvinvointialueen työntekijöiden ilmoittamat positiiviset turvallisuushavainnot
Asiakkaan/potilaan/omaisen tekemät vaaratapahtumailmoitukset	11 kpl	Asiakkaan/potilaan/omaisen tekemät vaaratapahtumailmoitukset
Vakavat asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat	52 kpl	Tapahtumia, joita ei koskaan saisi tapahtua (Never event) 3 kpl 0,04 % kaikista asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvistä vaaratapahtumailmoituksista
Potilasvahinkoilmoitusten määrä	349 kpl	Korvattavien potilasvahinkojen osuus 30.06.2024 mennessä 17/82 kpl (21 %)
Muistutuksien määrä	n. 276 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.-30.6.2024

Sosiaalihuollon määräajat	Toteuma lkm	Selite
Työikäisten toimeentulohakemusten käsittelyaika	99,2 %	7 arkipäivän kuluessa aloitetut %
Lastensuojeluilmoitusten käsittelyaika	71,3 %	7 arkipäivän kuluessa aloitetut %
Palvelutarpeen arvioinnin aloittaminen määräajassa	N/A	Tietoa ei toistaiseksi kattavana saatavilla
Terveydenhuollon hoitotakuu	Toteuma %	Selite
Hoitoon pääsy perusterveydenhuollossa	80 %	Pääsee avosairaanhoidossa kiirettömään hoitoon 14 vuorokaudessa. (lähde AvoHilmo) Raportti epäluotettava, toimenpiteitä tehty asian parantamiseksi.
Hoitoon pääsy suun terveydenhuollossa	94 %	Pääsee suun terveydenhuollon kiirettömään hoitoon neljässä kuukaudessa (lähde AvoHilmo)
Erikoissairaanhoidon läheteiden käsittely	99,7 %	Läheteistä käsitellään kolmessa viikossa (kesäkuu)
Erikoissairaanhoidon hoidontarpeen arviointiaika täyttää hoitotakuun	72,3 %	Ensikäynneistä toteutuu kolmen kuukauden määräajassa (kesäkuun tilanne)
Erikoissairaanhoidon hoitoon pääsy täyttää hoitotakuun	84 %	Kiireettömiin toimenpiteisiin erikoissairaanhoidossa pääsee alle kuudessa kuukaudessa (kesäkuun tilanne)
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
Henkilöstön perehdyttämisen dokumentoitu varmistaminen	Perehdytysohjelmisto Intro sisältää yleis- ja esihenkilöperehdytyksen sekä yksiköiden omat, että tehtäväkohtaiset perehdytykset. Perehtymisen etenemistä seurataan. Kaikki toteutuneet perehdytykset dokumentoituvat järjestelmään.
Palveluyksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat eivät vastaa valvontalain vaatimuksia.	Hyvinvointialueelle on valmistunut yhteinen omavalvontasuunnitelman laatimisen mallipohja.
Vakavien vaaratapahtumien oppimismenettely	Vakavien vaaratapahtumien tutkintaprosessi on kuvattu ja työryhmä on nimetty.
Saatavuus	Hyvinvointialuejohtajan katsaukseen koostettu kokonaistilannetta

Pelastuslaitoksen omavalvonnan raportti 1.1.-30.6.2024 (1/2)

Toiminnallinen tavoite	Toteutunut 1.1.-30.6.2024	Tila
Pelastustoiminta:		
<p>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.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> I riskiluokan riskiruuissa pelastuslaitoksen ensimmäisen yksikön tulee tavoittaa riskiruoat 6 minuutin kuluessa ja tehokkaan pelastustoiminnan alkaa 11 minuutissa (vähintään vahvuudella 1+3). Pelastusjoukkueen tulee olla paikalla 20 minuutissa. 	<p>Ensimmäisen yksikön osalta täyttymisprosentti 50 % ja ajan mediaani 6:02.</p> <p>Pelastustoiminnan osalta täyttymisprosentti 85 % ja ajan mediaani 8:22</p>	●
<ul style="list-style-type: none"> II riskiluokan riskiruuissa pelastuslaitoksen ensimmäisen yksikön tulee tavoittaa riskiruoat 10 minuutin kuluessa ja tehokkaan pelastustoiminnan alkaa 14 minuutissa (vähintään vahvuudella 1+3). Pelastusjoukkueen tulee olla paikalla 30 minuutissa. 	<p>Ensimmäisen yksikön osalta täyttymisprosentti 75 % ja ajan mediaani 7:36.</p> <p>Pelastustoiminnan osalta täyttymisprosentti 75 % ja ajan mediaani 10:32</p>	●

Toiminnallinen tavoite	Toteutunut 1.1.-30.6.2024	Tila
Pelastustoiminta:		
<p>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.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> III riskiluokan riskiruuissa pelastuslaitoksen ensimmäisen yksikön tulee tavoittaa riskiruoat 20 minuutin kuluessa ja tehokkaan pelastustoiminnan alkaa 22 minuutissa (vähintään vahvuudella 1+3). Pelastusjoukkueen tulee olla paikalla 30 minuutissa. 	<p>Ensimmäisen yksikön osalta täyttymisprosentti 94 % ja ajan mediaani 9:47.</p> <p>Pelastustoiminnan osalta täyttymisprosentti 85 % ja ajan mediaani 13:19</p>	●
<ul style="list-style-type: none"> IV riskiluokan riskiruuissa pelastuslaitoksen ensimmäisen yksikön tulee tavoittaa riskiruoat 36 minuutin kuluessa ja tehokkaan pelastustoiminnan alkaa 38 minuutissa (vähintään vahvuudella 1+3). Pelastusjoukkueen tulee olla paikalla 40 minuutissa. 	<p>Ensimmäisen yksikön osalta täyttymisprosentti 100 % ja ajan mediaani 16:08.</p> <p>Pelastustoiminnan osalta täyttymisprosentti 95 % ja ajan mediaani 19:02</p>	●

Pelastuslaitoksen omavalvonnan raportti 1.1.-30.6.2024

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
Määräaikainen valvonta; yleiset palotarkastukset, maakunnan keskiarvo (alueellisia eroja asemaryhmien välillä)	n. 32 % tavoitteesta saavutettu	
Asuinrakennusten paloturvallisuuden itsearviointi	Vastausprosentti n. 59%	
Epäsäännöllinen valvonta; 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, yleisötapahtumien valvonta		
Kemikaalivalvonta		
Turvallisuusviestintä; Pelastuslaitoksen tavoitteena 2024 on tavoittaa maakunnan asukkaista 20% turvallisuusviestinnän keinoin		
Erilaiset tilaisuudet ja kampanjat	n. 10 % 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