

Oma- valvontaohjelman raportointi 1.1.-30.9.2024

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.

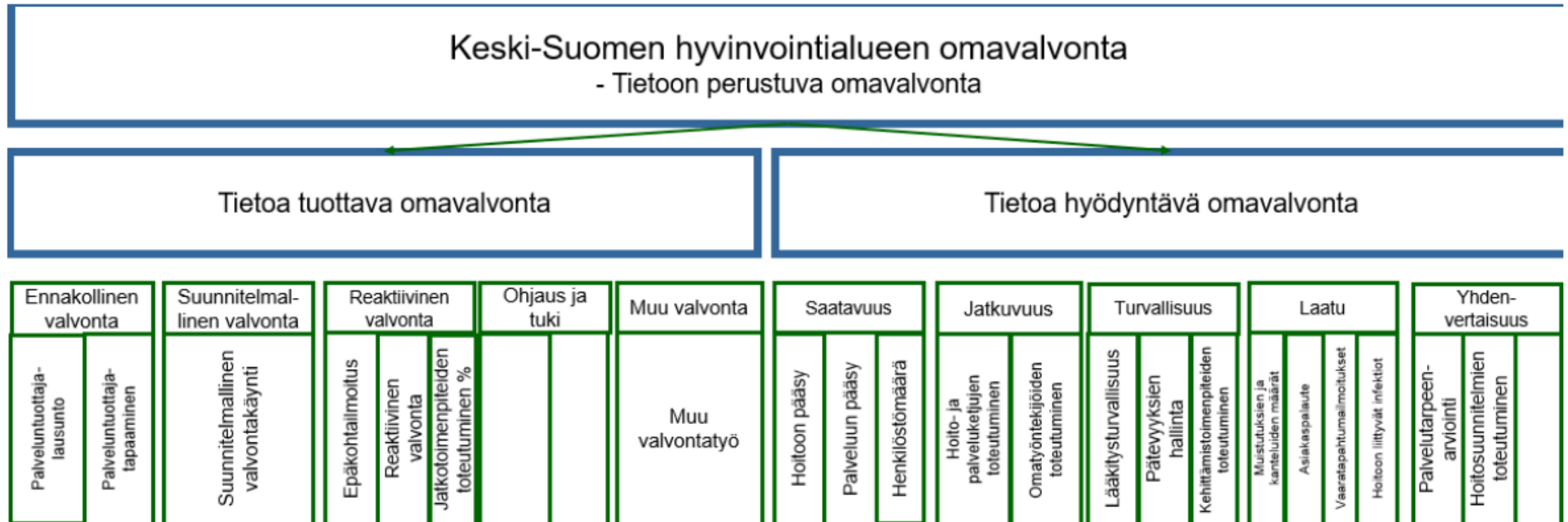
Kyseessä on toinen omavalvontaohjelman raportti. Omavalvonnan raportointia kehitetään jatkuvana prosessina. Tietojärjestelmien yhteensovittamisen vuoksi raportoinnissa on tällä hetkellä epätarkkuuksia.

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

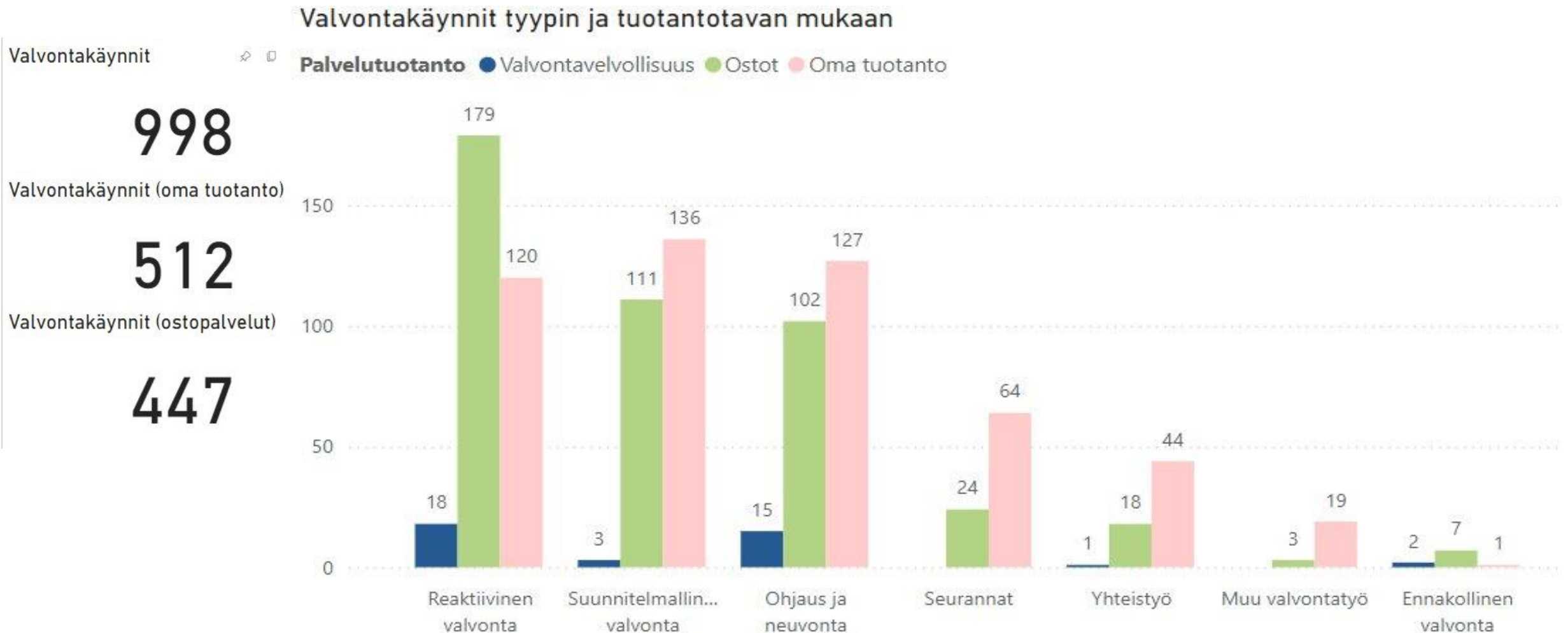
Omavalvonnan raportti koostuu

- 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.-30.9.2024

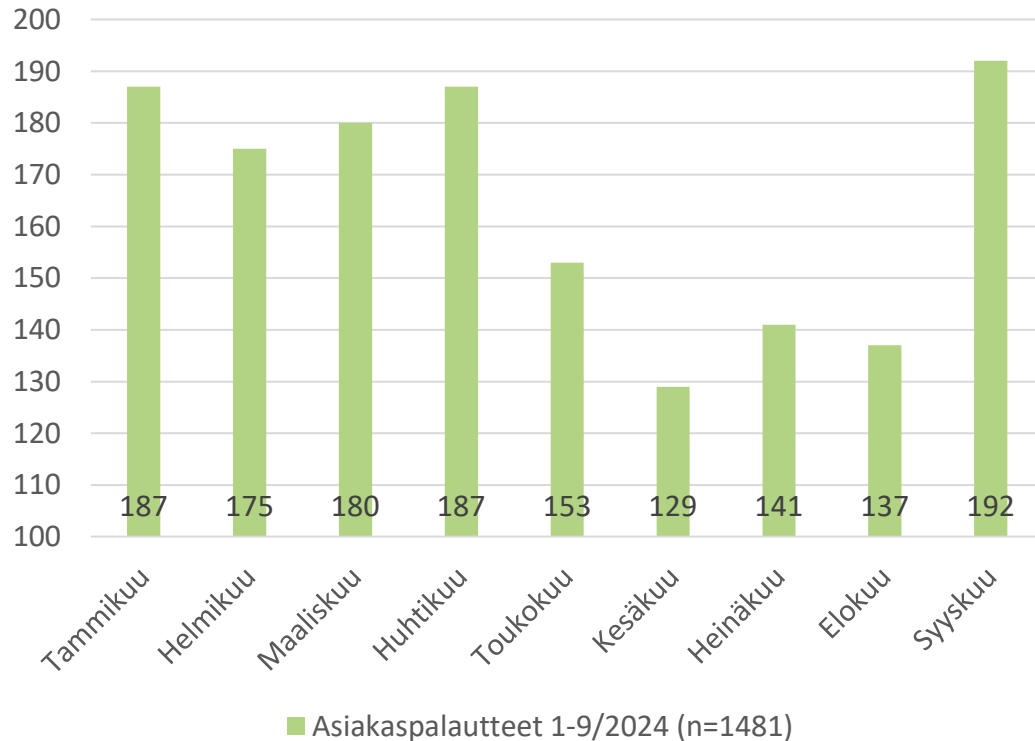


Havainnot ja valvontatapahtumista

- Positiiviset havainnot
 - Yksiköiden ja henkilöstön tietoisuus ja osaaminen omavalvonnasta on lisääntynyt
 - Valvontakäynneillä havaittuihin epäkohtiin on reagoitu ja yksiköt toteuttavat toimenpiteitä epäkohtien korjaamiseksi.
 - Omavalvontasuunnitelmien kirjoitusprosessi on alkanut julkisissa terveyspalveluissa.
- 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.

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.-30.9.2024 palautteita saapui yhteensä 1480 kpl.
- Muita palautemenetelmiä on käytössä rajatusti, kuten tekstiviestipalautteet Sairaalapalveluissa.
- Alkuvuoden 2025 aikana koko hyvinvointialueella otetaan käyttöön Roidu Oy:n toimittama asiakaspalauteratkaisu. Samalla yhtenäistetään hyvinvointialueen asiakaspalautteen mittaamisen, käsittelyn ja hyödyntämisen toimintamallia.

Asiakaskokemus ja palautteet

	Tavoite	1-3/2024	1-6/2024	1-9/2024
Palveluiden käyttö on vaivatonta	CES / 70%	39% vastaajista koki, että asiointi Keski-Suomen hyvinvointi-alueella oli helppoa.	39% vastaajista koki, että asiointi Keski-Suomen hyvinvointi-alueella oli helppoa.	37% vastaajista koki, että asiointi Keski-Suomen hyvinvointi-alueella oli helppoa.
Asiakkaiden /potilaiden halukkuus suositella hyvinvointi-alueen palveluja	NPS / > 60	-28 (n=444) Suosittelijat 33% Neutraalit 7% Kriittiset 60%	-31 (n=840) Suosittelijat 31% Neutraalit 7% Kriittiset 62%	-34 (n=1226) Suosittelijat 30% Neutraalit 6% Kriittiset 64%

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

CES vaihteluväli 1.7.-30.9.2024 oli 33-34 (kuukausitaso)

NPS, Net Promoter Score kuvaa asiakkaan halua suositella Keski-Suomen hyvinvointialuetta ”Kuinka todennäköisesti suosittelet samaa 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 vaihteli välillä -36 ja -21

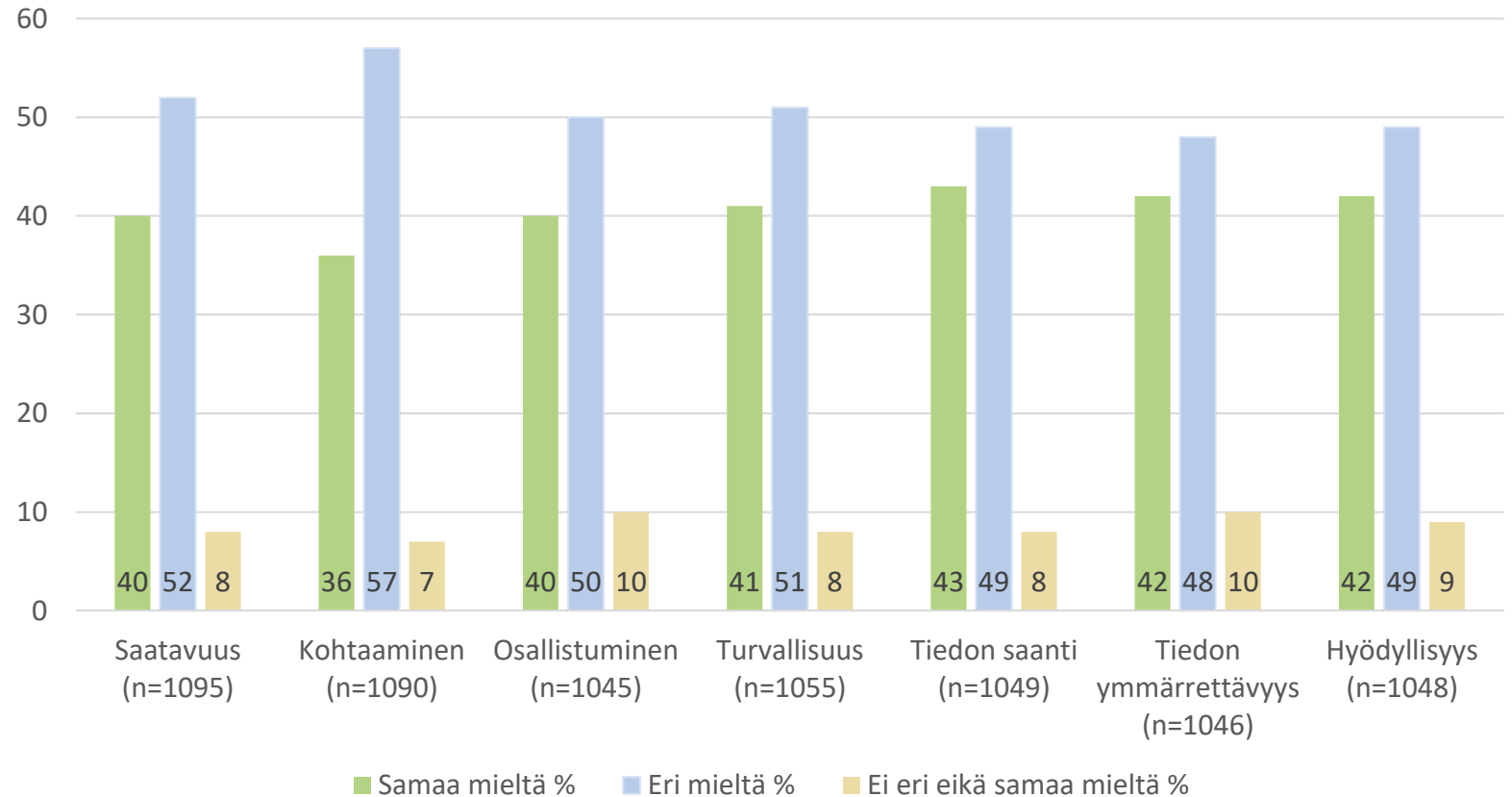
1.4.-30.6.2024 aikana NPS vaihteli välillä -40 ja -31

1.7.-30.9.2024 aikana NPS vaihteli välillä -41 ja -38

Asiakaskokemus ja palautteet

Laatuportin Asiakaspalauteen väittämäkysymysten yhteenveto esitetään oheisessa taulukossa.

Vastausten perusteella keskeiset kehittämisen painopisteet tammi-syyskuu 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.

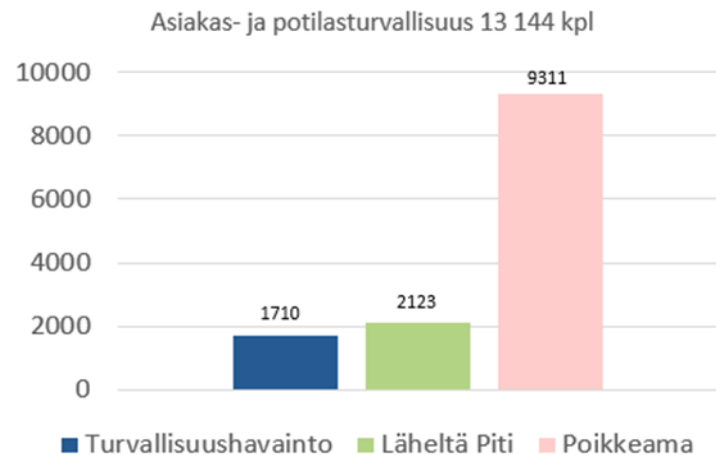
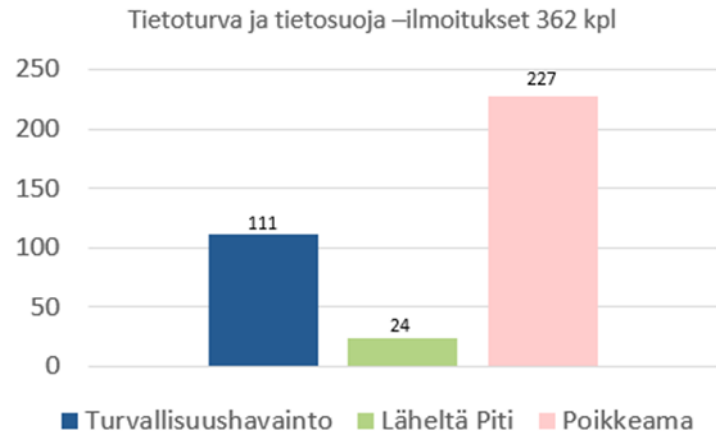
Tiedon saanti: Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.

Tiedon ymmärrettävyys: Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää.

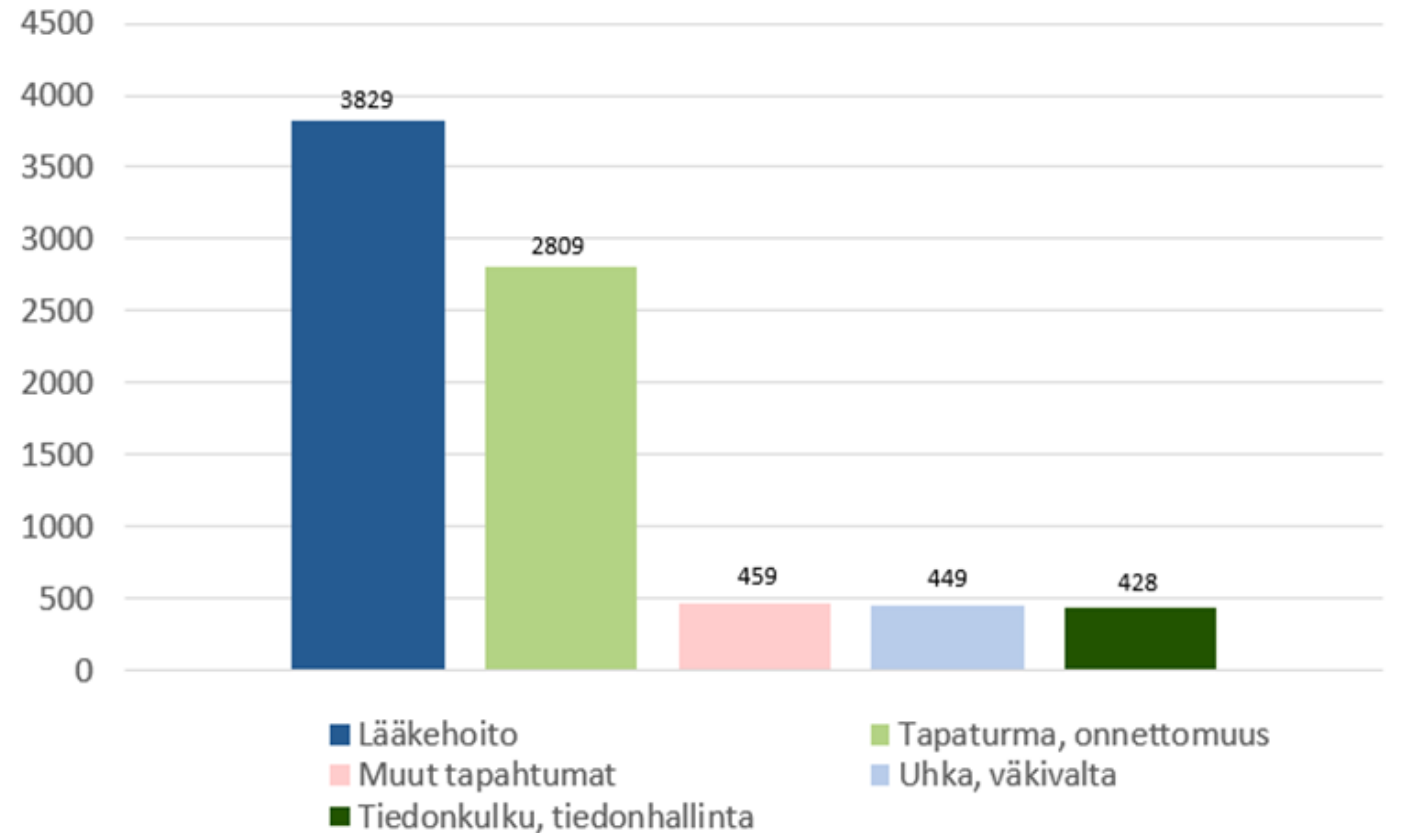
Hoidon / palvelun hyödyllisyys: Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi.

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

Haitta- ja vaaratilanneilmoitukset 1.1.-30.9.2024



Asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät poikkeamailmoitukset, tapahtumatyypeittäin määrältään suurimmat 7974 kpl



Turvallisuuden ja laadun omavalvonta 1.1.-30.9.2024

Turvallisuuden ja laadun omavalvonta		1.1.-30.9.2024
Positiiviset turvallisuushavaintoilmoitukset	473 kpl	Hyvinvointialueen työntekijöiden ilmoittamat positiiviset turvallisuushavainnot
Asiakkaan/potilaan/omaisen tekemät vaaratapahtumailmoitukset	36 kpl	Asiakkaan/potilaan/omaisen tekemät vaaratapahtumailmoitukset
Vakavat asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat	75 kpl	Tapahtumia, joita ei koskaan saisi tapahtua (Never event) 7 kpl 0,05 % kaikista asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvistä vaaratapahtumailmoituksista
Potilasvahinkoilmoitusten määrä	504 kpl	Korvattavien potilasvahinkojen osuus 31.09.2024 mennessä 24/103 kpl (19 %)
Muistutuksien määrä	n. 378 kpl	Muistutusten nimeämiskäytäntöjä raportoinnin varmistamiseksi on yhtenäistetty vuoden 2024 aikana. Alkuvuoden lukumäärä epätarkka.

Hoidon ja palvelun saatavuus 1.1.-30.9.2024

Sosiaalihuollon määräajat	Toteuma lkm	Selite
Työkäisten 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	82%	Pääsee avosairaanhoidossa kiireettömään hoitoon 14 vuorokaudessa. (lähde AvoHilmo) Raportti epäluotettava, toimenpiteitä tehty asian parantamiseksi.
Hoitoon pääsy suun terveydenhuollossa	94%	Pääsee suun terveydenhuollon kiireettömään hoitoon neljässä kuukaudessa (lähde AvoHilmo)
Erikoissairaanhoidon läheteiden käsittely	99,8 %	Lähettestä käsitellään kolmessa viikossa (syyskuun tilanne)
Erikoissairaanhoidon hoidontarpeen arviointiaika täyttää hoitotakuun	67,9 %	Ensikäynneistä toteutuu kolmen kuukauden määräajassa (syyskuun tilanne)
Erikoissairaanhoidon hoitoon pääsy täyttää hoitotakuun	80,4 %	Kiireettömiin toimenpiteisiin erikoissairaanhoidossa pääsee alle kuudessa kuukaudessa (syyskuun tilanne)
Hoitoon pääsyn raporteissa on merkittäviä epätarkkuuksia. Raportoinnin parantamiseksi tehdään toimenpiteitä vuoden 2024 aikana		Hoitoon pääsy ja odotusajat Keski-Suomen hyvinvointialue (hyvaks.fi)

RAI laatuindikaattorit 1.1.-30.9.2024

Suomi tulokset 2_2023 Keski-Suomi tulokset Q3 2024 KH=kotihoito YHT=yhteisöllinen asuminen YMP=ympärivuoro-kautinen palveluasuminen	Suomi Kotihoito n=41 995	K-S KH kaikki n=3 076	Suomi Yhteisöllinen n=2 346	K-S YHT kaikki n=244	Suomi Ymärivuorokautinen n= 41 340	K-S YMP kaikki n=2 538
Asiakkaan osallistuminen RAI-arviointiin %	77	78	71	86	52	55
Tahaton painon lasku %	5	5	3	4	7	6
Kova päivittäinen tai ajoittain sietämätön kipu %	7	7	6	10	4	5
Lääkehoidon kokonaisarviointi tehty viimeisen 6kk aikana %	79	88	83	93		94
Painevaurio tai painehaava %				3	9	9
Päivittäinen liikkumisen rajoittaminen %	1	1	5	3	17	18
Kaatuminen 90vrk aikana%	27	28	27	30	30vrk aikana 12	11
Päivystyskäynti 90vrk aikana %	14	17	9	17	6	5

Mihin toimenpiteisiin hyvinvointialue on ryhtynyt havaintojen pohjalta?

Tunnistettu epäkohta tai riski / postiviinen havainto	Toimenpiteet, joihin on ryhdytty
Puuttunut tilannekuva asiakastyytyväisyydestä, kyvykkyydestä tuottaa ihmislähtöisiä palveluita sosiaali- ja terveyspalveluissa	Koottu asiakkuuskertomus 2023, käsitelty elo-marraskuussa toimielimissä. Kertomus sisältää mihin toimenpiteisiin on ryhdytty ja miten toimintaa on suunniteltu kehitettävän.
Palveluyksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat eivät vastaa valvontalain vaatimuksia.	Esihenkilöille on järjestetty koulutusta omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja lisäksi on järjestetty vastuualuekohtaisia työpajoja. Omavalvontasuunnitelmien kirjoitustyö on alkanut julkisissa terveyspalveluissa ja päivitystyö sosiaalipalveluissa.
80 % asiakaspalautteesta on positiivista, henkilöstö on ammattitaitoista, ystävällistä ja tekee työtä sydämellä	Vahvistetaan olemassa olevaa hyvää työskentelyä.
Nuorten mielen hyvinvointi	Vahvistettu viestintää hyvinvointialueen palveluista ja tuesta sosiaalisen median alustoilla, kuten TikTokissa. Nuorten mielen hyvinvoinnin kampanjalla.
Terveydenhuollon selvityspyyntöihin sekä muistutuksiin vastaamiseen viivet, terveydenhuollon omavalvonta	Hallintoylilääkärin tehtävä perustettu ja henkilö rekrytoitu

Pelastuslaitoksen omavalvonnan raportti 1.1.-30.9.2024 (1/2)

Toiminnallinen tavoite	Toteutunut 1.1.-30.9.2024	Tila
Pelastustoiminta:		
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"> 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. 	Ensimmäisen yksikön osalta täyttymisprosentti 50 % ja ajan mediaani 6:05. Pelastustoiminnan osalta täyttymisprosentti 83 % ja ajan mediaani 8:33	●
<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. 	Ensimmäisen yksikön osalta täyttymisprosentti 78 % ja ajan mediaani 7:24. Pelastustoiminnan osalta täyttymisprosentti 77 % ja ajan mediaani 10:28	●

Toiminnallinen tavoite	Toteutunut 1.1.-30.9.2024	Tila
Pelastustoiminta:		
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"> 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. 	Ensimmäisen yksikön osalta täyttymisprosentti 94 % ja ajan mediaani 9:48. Pelastustoiminnan osalta täyttymisprosentti 86 % ja ajan mediaani 12:25	●
<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. 	Ensimmäisen yksikön osalta täyttymisprosentti 100 % ja ajan mediaani 16:08. Pelastustoiminnan osalta täyttymisprosentti 94 % ja ajan mediaani 18:55	●

Havainto toiminnassa	Toimenpiteet havaintojen pohjalta
Maastopalot kesä/2024	Turvallisuusviestinnällinen mediatiedote 26.6.2024 maastopalovaroituksen merkityksestä
Akkupalo 30.8.2024	Turvallisuusviestinnällinen mediatiedote 13.9.2024 ladattavien laitteiden paloturvallisuudesta ja toiminnasta akkupalotilanteessa.

Pelastuslaitoksen omavalvonnan raportti 1.1.-30.9.2024

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. 59 % tavoitteesta saavutettu	
Asuinrakennusten paloturvallisuuden itsearviointi	Vastausprosentti n. 64 %	
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, yleisötapahutumien valvonta		
Kemikaalivalvonta		
Turvallisuusviestintä; Pelastuslaitoksen tavoitteena 2024 on tavoittaa maakunnan asukkaista 20% turvallisuusviestinnän keinoin		
Erilaiset tilaisuudet ja kampanjat	n. 14 % 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	Koulutuksen ja neuvonnan yhteistyö sosiaalihuollon kanssa käynnistetty	
Asiakaspalvelukanavien kehittäminen	Valtakunnalliseen kehitystyöhön ja uuden valvontajärjestelmän kehittämiseen osallistuminen. Asiakaspalvelukanavan suunnittelu on käynnistetty.	

Hyvinvointi

Terveys

Turvallisuus