

Oma- valvontaohjelman raportointi 1.1.-31.12.2024

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.

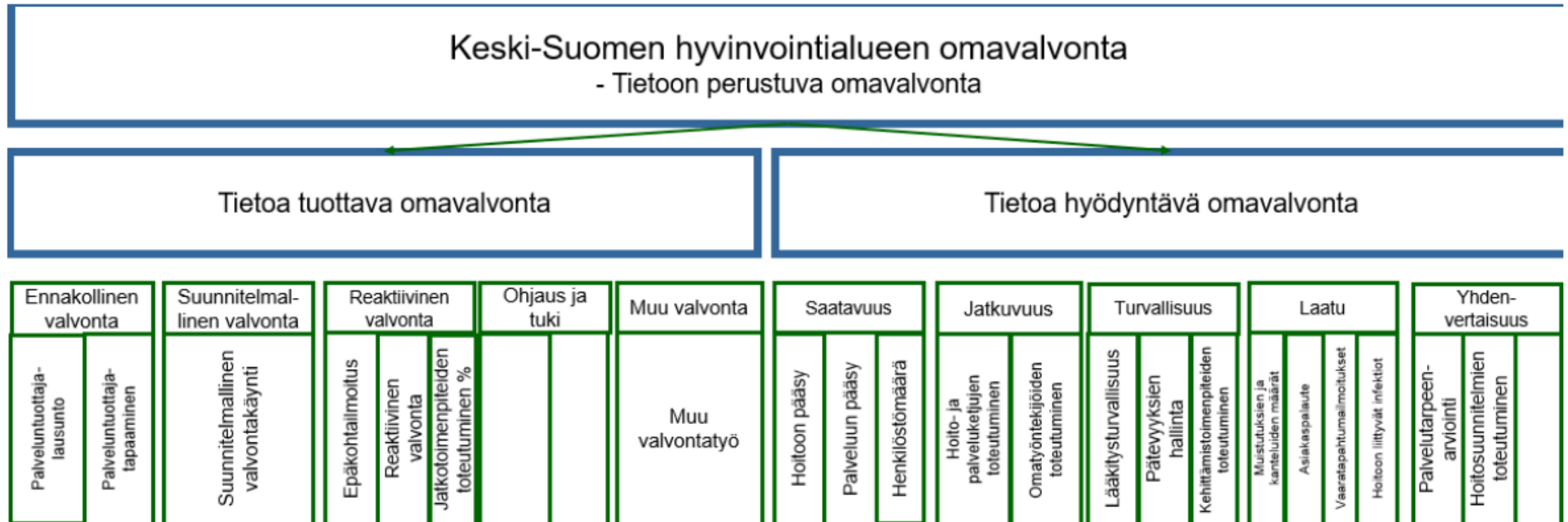
Kyseessä on toinen omavalvontaohjelman raportti. Omavalvonnan raportointia kehitetään jatkuvana prosessina. Tietojärjestelmien yhteensovittamisen vuoksi raportoinnissa on tällä hetkellä epätarkkuuksia.

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.-31.12.2024

Valvontakäynnit tyypin ja tuotantotavan mukaan

Valvontakäynnit    **Palvelutuotanto** ● Valvontavelvollisuus ● Ostot ● Oma tuotanto

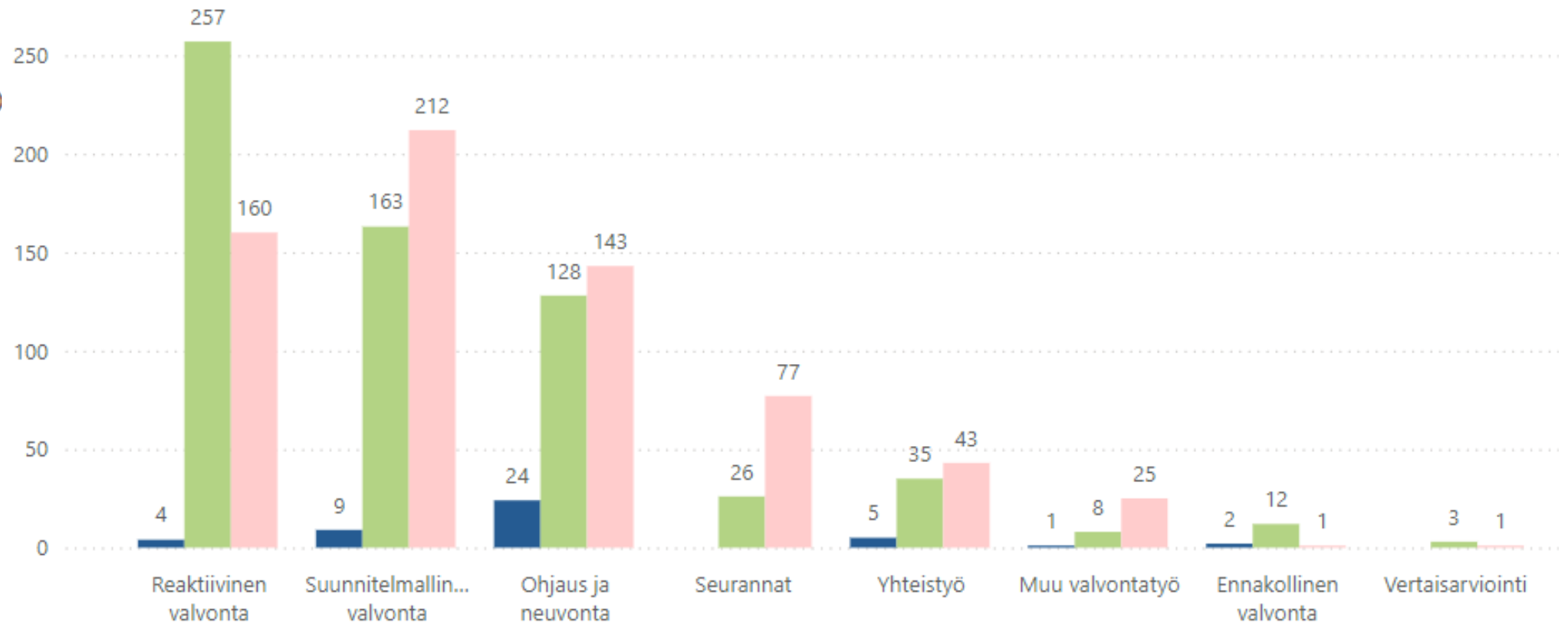
1340

Valvontakäynnit (oma tuotanto)

662

Valvontakäynnit (ostopalvelut)

633



Havainnot ja valvontatapahtumista vuodelta 2024

- Positiiviset havainnot

- Hyvinvointialueen yhteiset palvelukuvaukset, suunnitelmat ja ohjeistukset ovat parantaneet hoidon ja palvelun yhtenäisyyttä Keski-Suomessa alueellisesti.
- 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.
- Uusi perehdytysohjelmisto yhtenäistänyt perehdytystä

- 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.

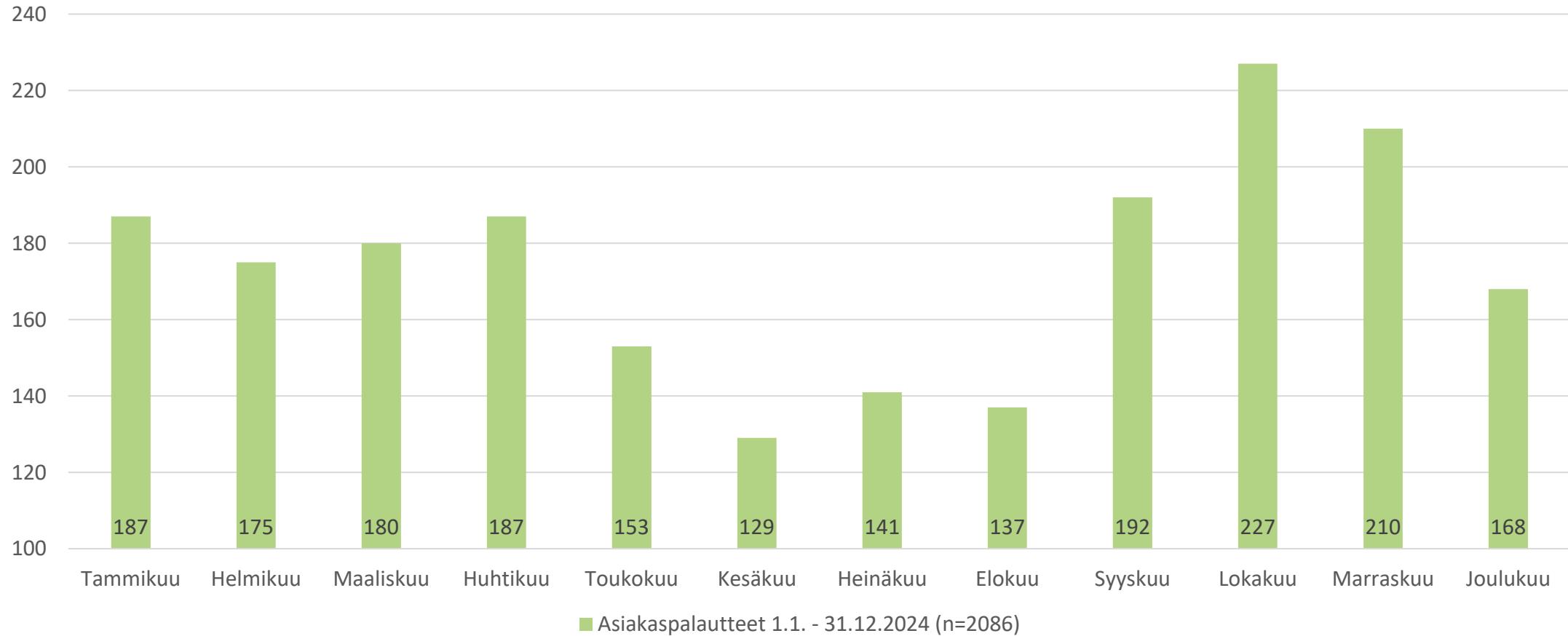
Neljännenvuosikatsaus 1-12/2024



KESKI-SUOMEN
HYVINVOINTI-
ALUE

Asiakaskokemus ja palautteet

Laatuportin Asiakaspalautteen kautta 1.1.-31.12.2024 palautteita saapui yhteensä 2086 kpl.



Asiakaskokemus ja palautteet

	Tavoite	1-3/2024	1-6/2024	1-9/2024	1-12/2024
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.	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%	-34 (n=1669) Suosittelijat 31% Neutraalit 6% Kriittiset 63%

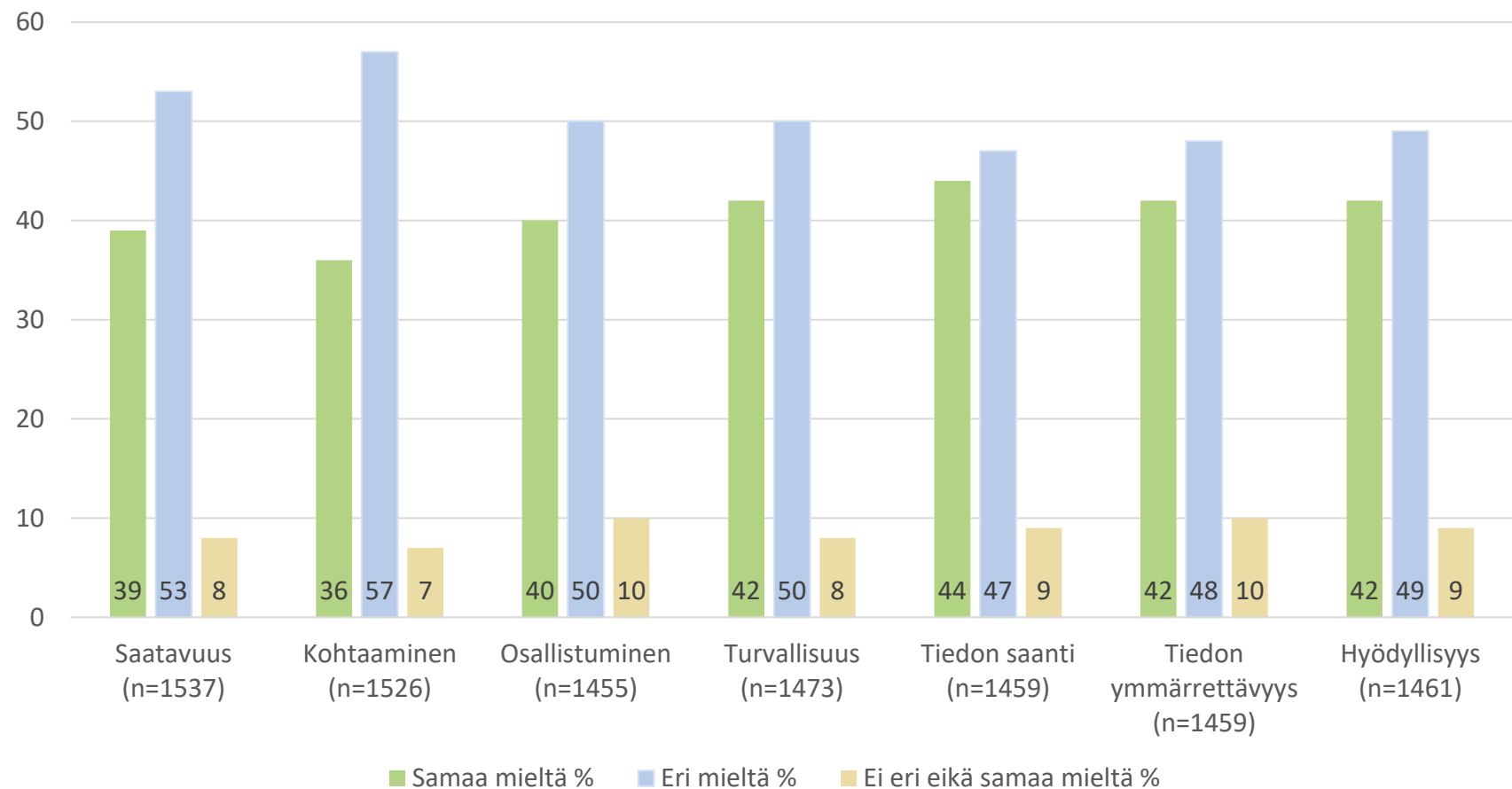
CES vaihteluväli

- 1.1.-31.3.2024: 35-44
- 1.4.-30.6.2024: 38-44
- 1.7.-30.9.2024: 33-34
- 1.10.-27.12.2024: 35-39

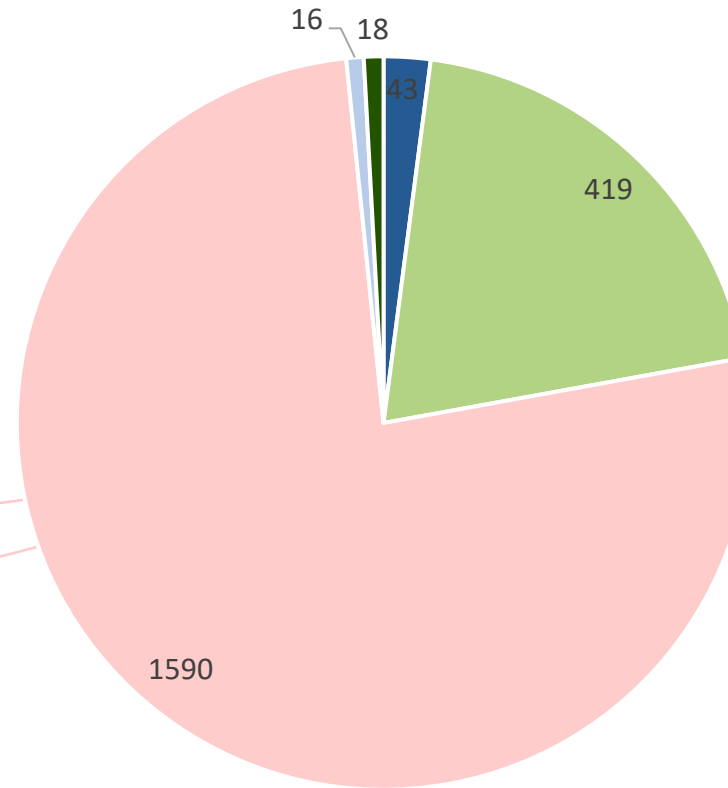
NPS vaihteluväli:

- 1.1.-31.3.2024: -36 ja -21
- 1.4.-30.6.2024: -40 ja -31
- 1.7.-30.9.2024: -41 ja -38
- 1.10.-27.12.2024: -41 ja -29

Asiakaskokemus ja palautteet



Laatuportti, asiakaspalautteet palveluittain (n=2086)



Sosiaali- ja terveystalvet:

- Laaja-alainen sote-keskus n=809
- Sairaalapalvelut n=602
- Koti- ja asumispalvelut n=87
- Lasten, nuorten ja perheiden palvelut n=92

Sosiaali- ja terveystalvet

CES:

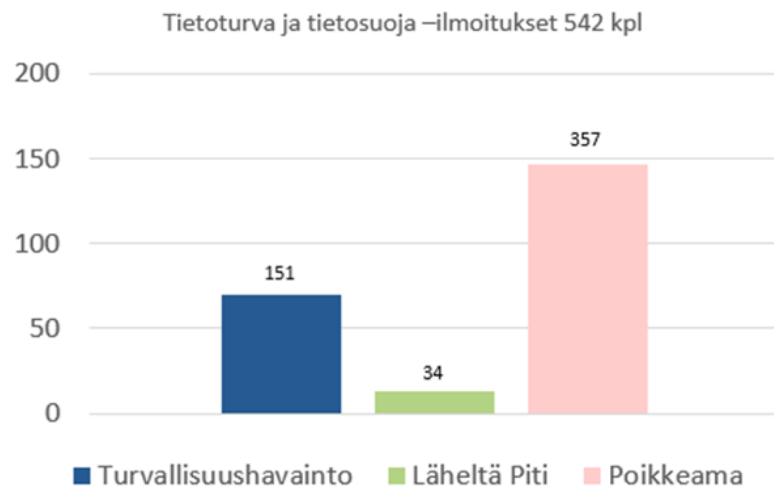
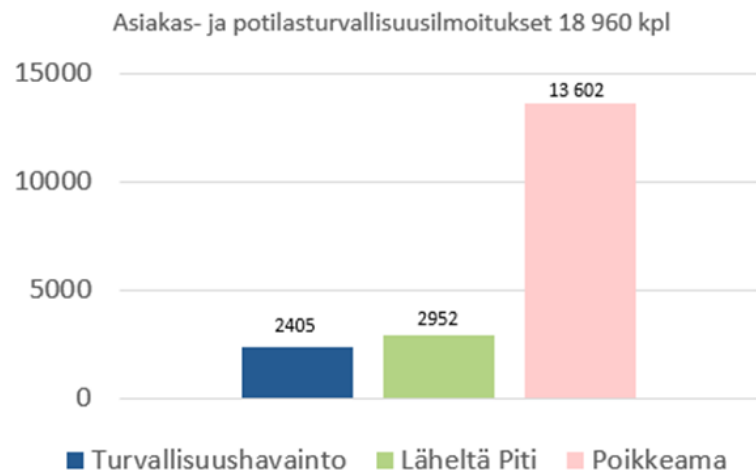
- Laaja-alainen sote-keskus: 31
- Sairaalapalvelut: 53
- Koti- ja asumispalvelut: 39
- Lasten, nuorten ja perheiden palvelut: 23

NPS:

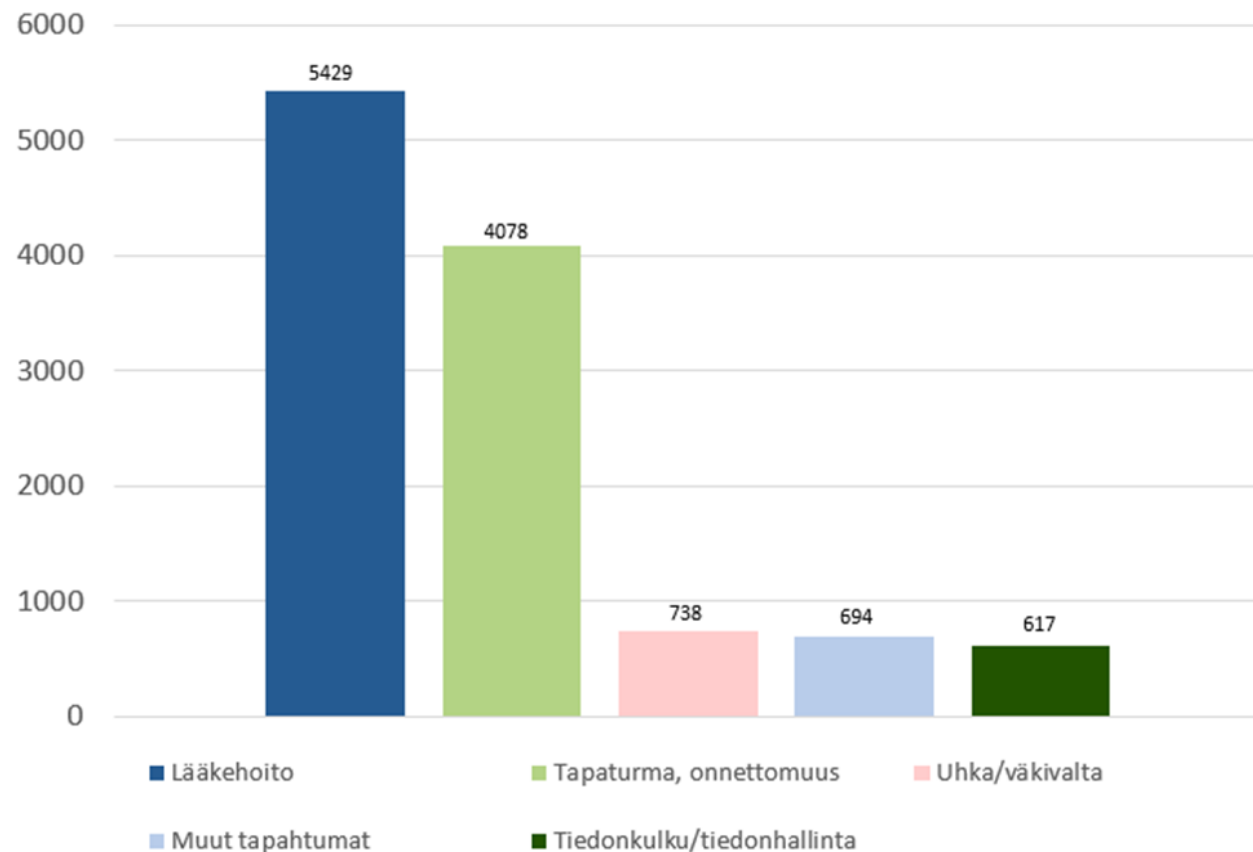
- Laaja-alainen sote-keskus: -44
- Sairaalapalvelut: -6
- Koti- ja asumispalvelut: -40
- Lasten, nuorten ja perheiden palvelut: -63

- Konsernipalvelut
- Yleinen, muu palaute
- Sosiaali- ja terveystalvet
- Pelastustoimi
- Muut palvelut (Fimlab, Jokilaakso, Sydänsairaala)

Haitta- ja vaaratilanneilmoitukset 1.1.-31.12.2024



Asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät poikkeamailmoitukset yhteensä 13 602 kpl, alla määrätään suurimmat tapahtumatyytit



Turvallisuuden ja laadun omavalvonta 1.1.-31.12.2024

Turvallisuuden ja laadun omavalvonta		1.1.-31.12.2024
Positiiviset turvallisuushavaintoilmoitukset	645 kpl	Hyvinvointialueen työntekijöiden ilmoittamat positiiviset turvallisuushavainnot
Asiakkaan/potilaan/omaisen tekemät vaaratapahtumailmoitukset	38 kpl	Asiakkaan/potilaan/omaisen tekemät vaaratapahtumailmoitukset
Vakavat asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat	97 kpl	Tapahtumia, joita ei koskaan saisi tapahtua (Never event) 11 kpl 0,06 % kaikista asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvistä vaaratapahtumailmoituksista
Potilasvahinkoilmoitusten määrä	660 kpl	Korvattavien potilasvahinkojen osuus 31.09.2024 mennessä 35/185 kpl (19 %)
Muistutuksien määrä	686 kpl	Terveystuho 538 kpl Sosiaalihuolto 148 kpl

Hoidon ja palvelun saatavuus 1.1.-31.12.2024

Sosiaalihuollon määräajat	Toteuma lkm	Selite
Työikäisten toimeentulohakemusten käsittelyaika	98,9	7 arkipäivän kuluessa aloitetut (lokakuun tilanne)
Lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnin aloitus määräajassa	87,9	7 arkipäivän kuluessa aloitetut % (1.4.-31.9.24)
Palvelutarpeen arvioinnin aloittaminen määräajassa	N/A	Tietoa ei toistaiseksi kattavana saatavilla
Terveydenhuollon hoitotakuu	Toteuma %	Selite
Hoitoon pääsy perusterveydenhuollossa	79 %	Pääsee avosairaanhoidossa kiireettömään hoitoon 14 vuorokaudessa. (lähde AvoHilmo) Raportti epäluotettava, toimenpiteitä tehty asian parantamiseksi.
Hoitoon pääsy suun terveydenhuollossa	96 %	Pääsee suun terveydenhuollon kiireettömään hoitoon neljässä kuukaudessa (lähde AvoHilmo)
Erikoissairaanhoidon läheteiden käsittely	99,5 %	Lähettestä käsitellään kolmessa viikossa
Erikoissairaanhoidon hoidontarpeen arviointiaika täyttää hoitotakuun	73,5 %	Poikkileikkauspäivä 31.12.24 Hoidon arviointia odottavat
Erikoissairaanhoidon hoitoon pääsy täyttää hoitotakuun	80,7 %	Yli 180 päivää hoitoa odottaneet
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.-31.12.2024

Suomi tulokset 1_2024	Suomi	K-S KH	Suomi	K-S YHT	Suomi	K-S YMP
Keski-Suomi tulokset 2024	Kotihoito	kaikki	Yhteisöllinen	kaikki	Ympärivuoro- kautinen	kaikki
KH=kotihoito (sis.ostopalvelu- ja palveluseteli)	n=45 656	n=3 820	n=2 921	n=224	n= 40 834	n=3 064
YHT=yhteisöllinen asuminen						
YMP=ympärivuorokautinen palveluasuminen (sis.ostopalvelu- ja palveluseteli)						
Asiakkaan osallistuminen RAI-arviointiin %	80	77	76	89	55	55
Tahaton painon lasku %	5	6	4	3	7	6
Kova päivittäinen tai ajoittain sietämätön kipu %	7	7	6	10	4	5
Lääkehoidon kokonaisarviointi tehty viimeisen 6kk aikana %	79	79	85	82		89
Painevaurio tai painehaava %		4		6	9	9
Päivittäinen liikkumisen rajoittaminen %	2	1	4	4	18	19
Kaatuminen 90vrk aikana%	27	30	28	29	30vrk aikana 12	12
Päivystyskäynti 90vrk aikana %	13	18	9	12	6	6

Mihin toimenpiteisiin hyvinvointialue on ryhtynyt havaintojen pohjalta?

1.10.-31.12.2024

Tunnistettu epäkohta tai riski / postiviinen havainto	Toimenpiteet, joihin on ryhdytty
Sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmän hankinnan peruuntuminen.	Lähdetty valmistelevaan uutta kilpailutusta, tunnistettu peruuntumisen vaikutukset ja tehty korvaava suunnitelma nykyisten järjestelmien käytön osalta ja jatkettu kirjaamisen toimintamallien kehittämistyötä.
Strategisen tason linjaukset omavalvontaan ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen	Omavalvontaohjelma päivitetty hyvinvointialueelle vuosille 2025-2026
Palveluiden yhdenvertaisuuden turvaaminen omissa ja ostopalveluissa	Oma toiminta ja ostopalvelut ovat jatkossa saman palvelualueen sisällä eri palveluissa. Organisaatiomuutoksen valmistelu.
Asiakkaiden mahdollisuus antaa palautetta palveluista helpolla tavalla Eri palveluissa olleet palauteratkaisut eivät tuottaneet yhtenäisesti asiakaspalautetietoa toiminnan kehittämisen tueksi.	Yhtenäisen ja monikanavaisen asiakaspalautejärjestelmän käyttöönoton valmistelu.
Positiinen havainto: Hyvinvointialueen yhteiset palvelukuvaukset, suunnitelmat ja ohjeet ovat vahvistaneet hoidon ja palvelun alueellista yhdenvertaisuutta Keski-Suomessa	Jatketaan kehittämistarpeiden tunnistamista ja olemassa olevan jalkautusta.

Pelastuslaitoksen omavalvonnan raportti 1.1.-31.12.2024 (1/2)

Toiminnallinen tavoite	Toteutunut 1.1.-31.12.2024	Tila
Pelastustoiminta:		
Kiireelliset pelastustehtävät kyetään aloittamaan riskiluokittain niille asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Keskimääräinen pelastustoiminnan toimintavalmiusaikatavoite on 12 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 riskiruudut 6 minuutin kuluessa ja tehokkaan pelastustoiminnan alkaa 11 minuutissa (vähintään vahvuudella 1+3). Pelastusjoukkueen tulee olla paikalla 20 minuutissa. 	Ensimmäisen yksikön osalta täyttymisprosentti 52 % ja ajan mediaani 5:58 Pelastustoiminnan osalta täyttymisprosentti 81 % ja ajan mediaani 8:37	●
<ul style="list-style-type: none"> II riskiluokan riskiruuissa pelastuslaitoksen ensimmäisen yksikön tulee tavoittaa riskiruudut 10 minuutin kuluessa ja tehokkaan pelastustoiminnan alkaa 14 minuutissa (vähintään vahvuudella 1+3). Pelastusjoukkueen tulee olla paikalla 30 minuutissa. 	Ensimmäisen yksikön osalta täyttymisprosentti 79 % ja ajan mediaani 7:24. Pelastustoiminnan osalta täyttymisprosentti 78 % ja ajan mediaani 10:05	●

Toiminnallinen tavoite	Toteutunut 1.1.-31.12.2024	Tila
Pelastustoiminta:		
Kiireelliset pelastustehtävät kyetään aloittamaan riskiluokittain niille asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Keskimääräinen pelastustoiminnan toimintavalmiusaikatavoite on 12 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 riskiruudut 20 minuutin kuluessa ja tehokkaan pelastustoiminnan alkaa 22 minuutissa (vähintään vahvuudella 1+3). Pelastusjoukkueen tulee olla paikalla 30 minuutissa. 	Ensimmäisen yksikön osalta täyttymisprosentti 95 % ja ajan mediaani 9:57. Pelastustoiminnan osalta täyttymisprosentti 89 % ja ajan mediaani 13:07	●
<ul style="list-style-type: none"> IV riskiluokan riskiruuissa pelastuslaitoksen ensimmäisen yksikön tulee tavoittaa riskiruudut 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 16:00. Pelastustoiminnan osalta täyttymisprosentti 94 % ja ajan mediaani 19:12	●

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.-31.12.2024 (2/2)

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. 90 % tavoitteesta saavutettu	
Pientalojen ja vapaa-ajan asuinrakennusten paloturvallisuuden itsearviointi	Vastausprosentti n. 71%	
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, yleisötapauksien valvonta		
Kemikaalivalvonta		
Turvallisuusviestintä; Pelastuslaitoksen tavoitteena 2024 oli tavoittaa maakunnan asukkaista 20% turvallisuusviestinnän keinoin		
Erilaiset tilaisuudet ja kampanjat	n. 18 % asukkaista tavoitettu	Turvallisuusviestintä sosiaalisessa mediassa: n. 100 julkaisua, n. 2,3 M katselukertaa ja n. 30 000 reaktiota
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