

Oma- valvontaohjelman raportointi 1.1.-31.3.2025

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.

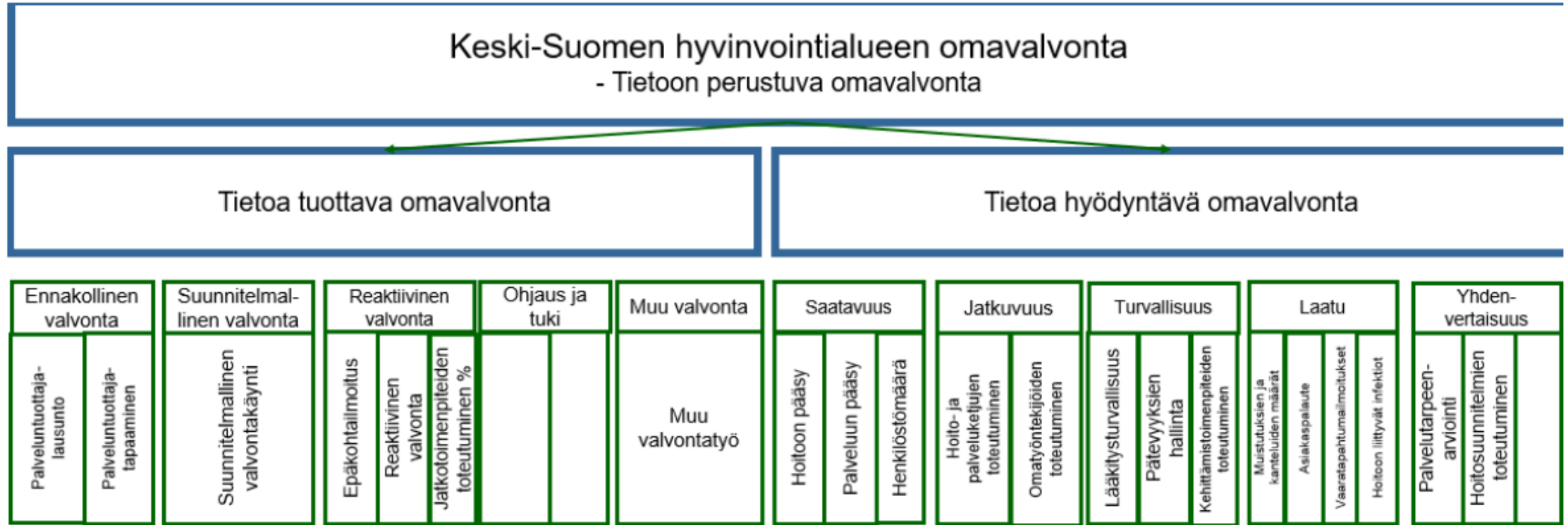
Kyseessä on toinen omavalvontaohjelman raportti. Omavalvonnan raportointia kehitetään jatkuvana prosessina. Tietojärjestelmien yhteensovittamisen vuoksi raportoinnissa on tällä hetkellä epätarkkuuksia.

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.

Omavalvontaohjelman raportti koostuu

- omavalvontayksikön tekemistä valvontakäynneistä ja niillä tehdyistä havainnoista ja korjaavista toimenpiteistä
- asiakkailta ja omaisilta saadusta palautteesta ja niiden pohjalta tehdyistä toimenpiteistä
- toiminnan laadun, turvallisuuden ja saatavuuden seurannan havainnoista ja niiden perusteella tehdyistä toimenpiteistä

Tietoon perustuva omavalvonta



Omavalvontayksikön valvontatapahtumat 1.1.-31.3.2025

Valvontakäynnit



315

Valvontakäynnit (oma tuotanto)

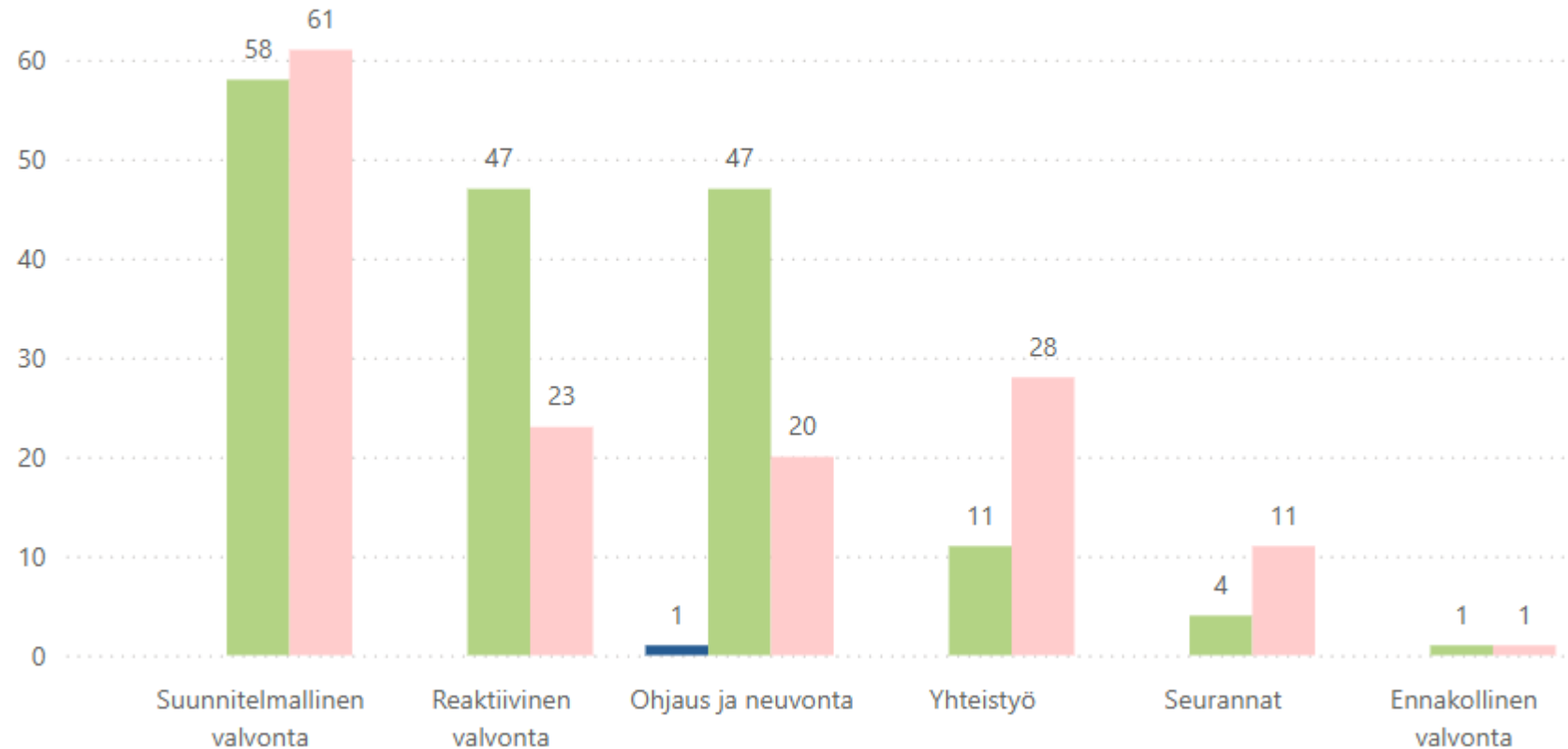
145

Valvontakäynnit (ostopalvelut)

169

Valvontakäynnit tyypin ja tuotantotavan mukaan

Palvelutuotanto ● Valvontavelvollisuus ● Ostot ● Oma tuotanto



Havaintoja valvontatapahtumista 1.1.-31.3.2025

- Positiiviset havainnot

- Laiteturvallisuuden ja lääkitysturvallisuuden menettelytavat ovat yhtenäistyneet hyvinvointialueen eri yksiköissä.
- Henkilöstön saatavuus ja pysyvyys ovat parantuneet koko alueella.
- Tietosuojapoikkeamiin on kattavasti kuvattu toimenpiteitä, epäkohdan toistumisen estämiseksi.

- Näissä parannettavaa

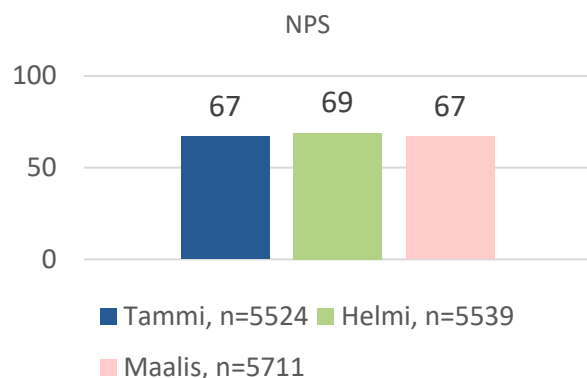
- Valvontalain mukaisten epäkohtailmoitusten ilmoittamisen ja käsittelyn prosessit eivät toteudu hyvinvointialueen ohjeen mukaisesti. Esihenkilöt ja henkilöstö ei ole vielä täysin sisäistänyt ilmoitusvelvollisuutta epäkohdista ja epäkohdan uhista. Vaikeus erottaa asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksista.
- Asiakassuunnitelmien ja palvelusuunnitelmien päivityksissä on viiveitä tietyissä palveluissa.
- Riskien tunnistaminen asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta ei toteudu kattavasti.
- Omavalvontasuunnitelmien teko on osin vielä kesken ja osin uusin versio ei ole nähtävissä hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Asiakaspalautteet 1.1.-31.3.2025

Keski-Suomen hyvinvointialueelle saapui 1.1.-31.3.2025 yhteensä 16744 asiakaspalautetta kaikkien palautekanavien kautta.

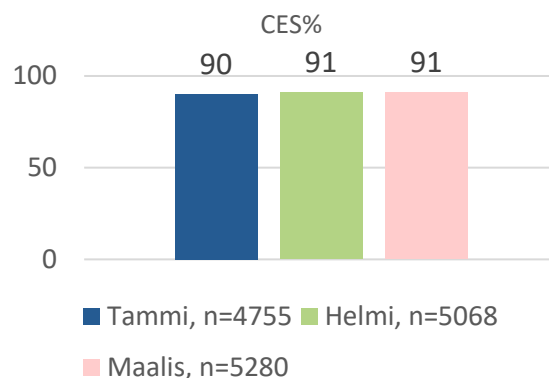
NPS (suositteluindeksi) oli 68, eli erinomainen. n=16744. Suosittelijoiden määrä oli 77,9%, arvostelijoiden määrä 9,7% ja passiivisten määrä 12,4%.

NPS (Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi) Asteikko: 0=Erittäin epätodennäköisesti, 10=Erittäin todennäköisesti. NPS muodostuu vähentämällä arvostelijoiden prosenttiosuus suosittelijoiden prosenttiosuudesta.



91% vastanneista oli sitä mieltä, että asian hoitaminen hyvinvointialueen palveluissa oli helppoa, n=15103

CES (Asiani hoitaminen oli helppoa). Asteikko: 1=Täysin eri mieltä, 7=Täysin samaa mieltä. Prosenttiluku muodostuu luvun 5-7 vastanneiden määrästä.



Suurin osa vastanneista oli sitä mieltä, että saatu hoito/palvelu oli oikea-aikaista, kokonaisvaltaista, turvallista ja hyödyllistä, ja tieto saadusta hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää. Suurin osa tiesi, miten hoito/palvelu jatkuu ja tehdyt päätökset tehtiin yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Väittämät

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

Sain apua, kun sitä tarvitsin: Keskiarvo 4,53. n=5091

Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti: Keskiarvo 4,51. n=5223

Hoitoani/Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani: Keskiarvo 4,52. n=5129

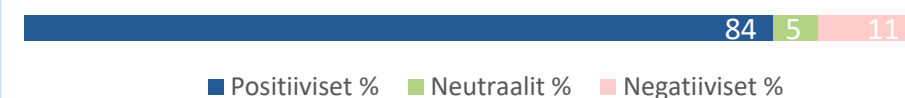
Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana: Keskiarvo 4,64. n=5125

Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu: Keskiarvo 4,47. n=5212

Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää: Keskiarvo 4,56. n=5149

Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi: Keskiarvo 4,56. n=5108

Avoimien palautteiden jakautuminen:



Avoimissa positiivisissa palautteissa korostuivat teemat henkilökunta, ammattitaito, kohtaaminen ja asenne. Negatiivisissa palautteissa korostuivat teemat puhelinpalvelu, aikataulut ja jonottaminen sekä digitaaliset palvelut.

Asiakaspalautteet 1.1.-31.3.2025

Palautekanava	1/25	2/25	3/25	Yhteensä
Tekstiviesti	4992	4693	4621	14306
Verkkosivut	482	605	771	1858
Mobiilisovellus	38	211	201	450
Paperilomake	32	130	165	327

Määrät palveluittain	1/25	2/25	3/25	Yhteensä
Terveystenhuollon palvelut	4699	4710	4731	14139
Ikääntyneiden palvelut	59	190	262	511
Vammaisten palvelut	65	84	151	300
Lasten, nuorten ja perheiden palvelut	332	270	302	904
Aikuisten sosiaalipalvelut	20	74	83	177
Muut palvelut (tukipalvelut ym.)	44	26	30	100
Pelastustoimi	4	1	1	6

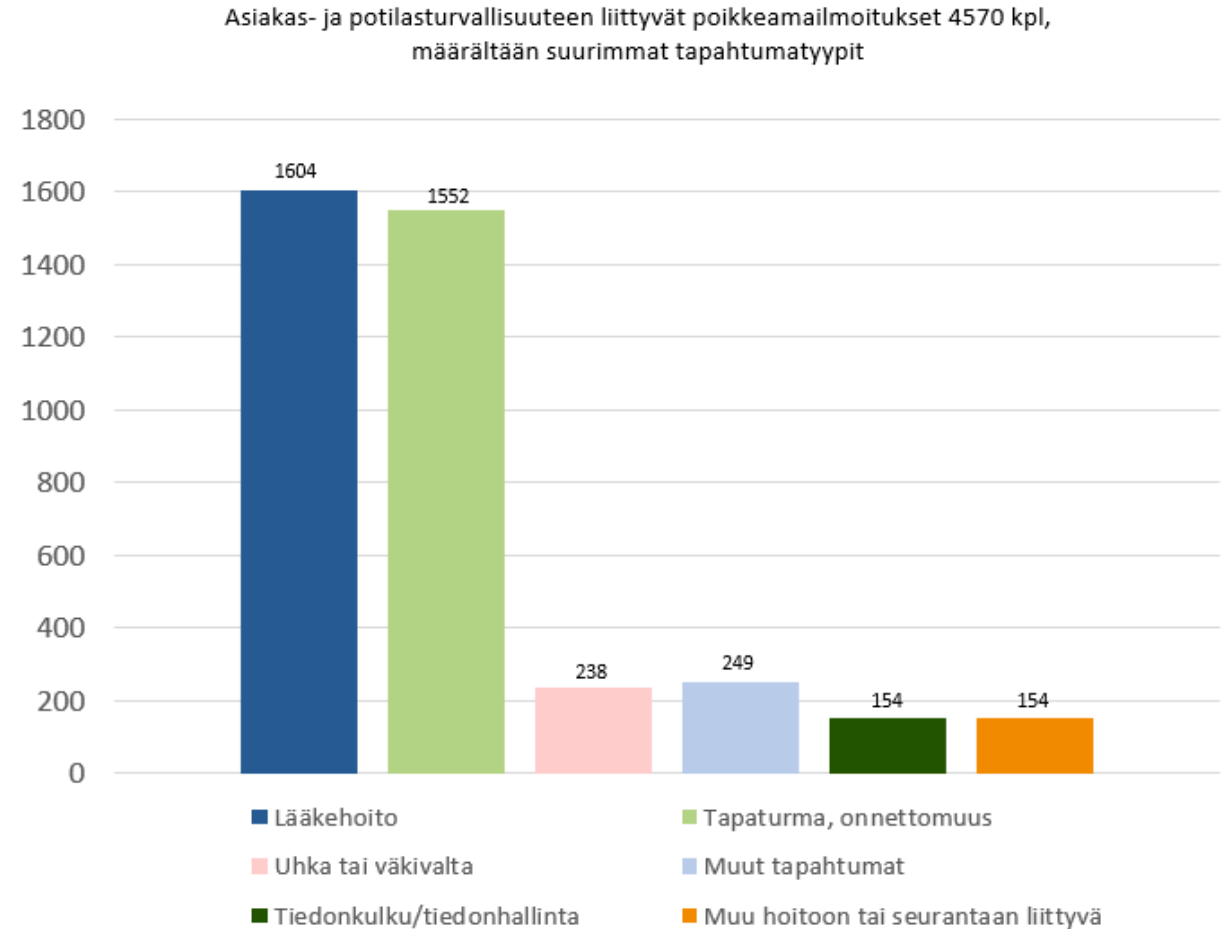
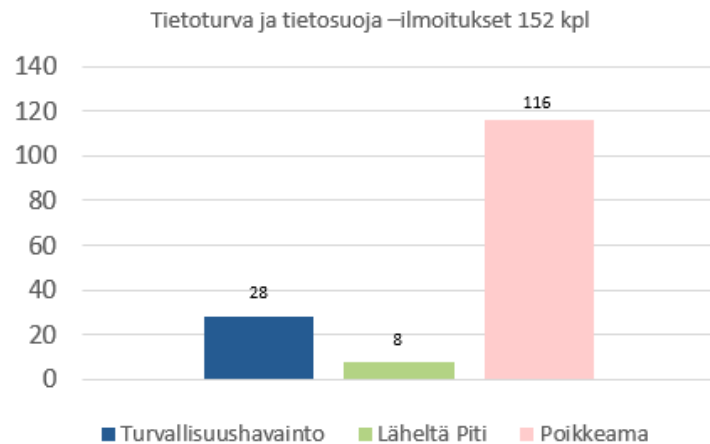
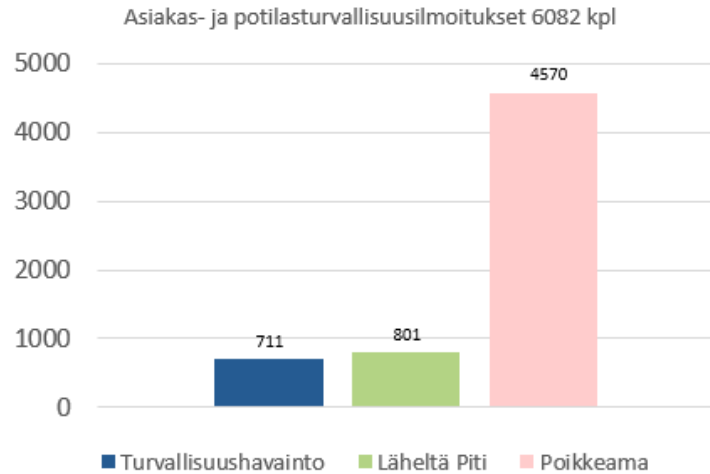
**Kokonais-
NPS 68**

16744 vastausta



Lähde: Roidun asiakaspalauteratkaisu,
Keski-Suomen hyvinvointialue

Haitta- ja vaaratilanneilmoitukset 1.1.-31.3.2025



Turvallisuuden ja laadun omavalvonta 1.1.-31.3.2025

Turvallisuuden ja laadun omavalvonta		1.1.-31.3.2025
Positiiviset turvallisuushavaintoilmoitukset	228 kpl	Hyvinvointialueen työntekijöiden ilmoittamat positiiviset turvallisuushavainnot
Asiakkaan/potilaan/läheisen tekemät vaaratapahtumailmoitukset	3 kpl	Osuus kaikista asiakkaisiin/potilaisiin kohdistuneista ilmoituksista 0,05 %
Asiakkaisiin/potilaisiin kohdistuvat vaaratapahtumailmoitukset	6082 kpl	Asiakkaisiin/potilaisiin kohdistuvia vaaratilanneilmoituksia oli vastaavana ajanjaksona 2024 n=4375 kpl. Määrä pitää sisällään myös läheltä-piti ilmoitukset sekä turvallisuushavainnot. Ilmoitusmäärien nousu johtuu myös ilmoitusaktiivisuuden parantumisesta.
Käsitellyt asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, jotka sisältävät kehittämisehdotuksia tai korjaavien toimenpiteiden ehdotukset		Korjaavia toimenpiteitä sisältävien ilmoitusten osuus käsitellyistä ilmoituksista 29 %
Kolme yleisintä asiakkaisiin/potilaisiin kohdistuneiden ilmoitusten tapahtumatyyppiä		Lääke- ja nestehoitoon liittyvät (n= 2090), nousua edellisvuoteen verrattuna oli 22 %; tapaturmat (n=1931), nousua edelliseen vuoteen verrattuna oli 36 % ja tiedonkulkuun (n=226), nousua edelliseen vuoteen verrattuna oli 17 % ja lisäksi muut tapahtumat (n=438), nousua edelliseen vuoteen verrattuna oli 35 %.
Tapahtui asiakkaalle/potilaalle, Epäkohta tai epäkohdan uhka		Tapahtui asiakkaalle/potilaalle 4571 kpl (75% tapahtumista). Epäkohta tai epäkohdan uhka ilmoituksia oli 35 kpl.
Vakavat asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat	29 kpl	Tapahtumia, joita ei koskaan saisi tapahtua (Never event) oli 3 kpl, 0,05 % kaikista asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvistä vaaratapahtumailmoituksista
Potilasvahinkoilmoitusten määrä	239 kpl	Korvattavien potilasvahinkojen osuus 31.03.2025 mennessä 38/81 kpl (31 %) Korvattuja oli 38 kpl, evättyjä 43 kpl.
Muistutuksien määrä	196 kpl	Terveystenhoito 137 kpl Sosiaalihoito 59 kpl

Hoidon ja palvelun saatavuus 1.1.-31.3.2025

Sosiaalihuollon määräajat	Toteuma lkm	Selite
Työikäisten toimeentulohakemusten käsittelyaika	98,9	7 arkipäivän kuluessa aloitetut (lokakuun 2024 tilanne, kerätään 2 x vuodessa)
Lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnin aloitus määräajassa	87,9	7 arkipäivän kuluessa aloitetut % (1.4.-31.9.24, kerätään 2 x vuodessa, uutta ei vielä julkaistu)
Palvelutarpeen arvioinnin aloittaminen määräajassa	N/A	Tietoa ei toistaiseksi kattavana saatavilla
Terveydenhuollon hoitotakuu	Toteuma %	Selite
Hoitoon pääsy perusterveydenhuollossa	Yli 23 v. 100 % Alle 23 v. 95 %	Yli 23 v pääsee kiireettömään hoitoon perusterveydenhuollossa 3 kk kuluessa Alle 23 v pääsee avosairaanhoidossa kiireettömään hoitoon 14 vuorokaudessa. (lähde AvoHilmo) Raportti epäluotettava, toimenpiteitä tehty asian parantamiseksi.
Hoitoon pääsy suun terveydenhuollossa	Alle 23 v 89 % Yli 23 v 98 %	Alle 23 v pääsee suun terveydenhuollon kiireettömään hoitoon kolmessa kuukaudessa (lähde AvoHilmo) Yli 23 v kuudessa kuukaudessa
Erikoissairaanhoidon läheteiden käsittely	99,7 %	Lähetteistä käsitellään kolmessa viikossa
Erikoissairaanhoidon hoidontarpeen arviointiaika täyttää hoitotakuun	79 %	Poikkileikkauspäivä 31.03.2025 Hoidon arviointia odottavat
Erikoissairaanhoidon hoitoon pääsy täyttää hoitotakuun	87,5 %	Yli 180 päivää hoitoa odottaneet

RAI laatuindikaattorit 1.1.-31.3.2025

Suomi tulokset 1_2024 Keski-Suomi tulokset Q1 2025 KH=kotihoito (sis.ostopalvelu- ja palveluseteli) YHT=yhteisöllinen asuminen YMP=ympäri vuorokautinen palveluasuminen (sis.ostopalvelu- ja palveluseteli)	Suomi Kotihoito n=45 656	K-S KH kaikki n=3 202	Suomi Yhteisöllinen n=2 921	K-S YHT kaikki n=209	Suomi Ympäri vuoro- kautinen n= 40 834	K-S YMP kaikki n=2 567
Asiakkaan osallistuminen RAI-arviointiin %	80	82	76	93	55	58
Tahaton painon lasku %	5	5	4	3	7	6
Kova päivittäinen tai ajoittain sietämätön kipu %	7	7	6	10	4	4
Lääkehoidon kokonaisarviointi tehty viimeisen 6kk aikana %	79	78	85	82		90
Painevaurio tai painehaava %		4		4	9	9
Päivittäinen liikkumisen rajoittaminen %	2	1	4	6	18	20
Kaatuminen 90vrk aikana%	27	28	28	24	30vrk aikana 12	13
Päivystyskäynti 90vrk aikana %	13	17	9	12	6	5

Mihin toimenpiteisiin hyvinvointialue on ryhtynyt havaintojen pohjalta?

1.1.-31.3.2025

Tunnistettu epäkohta tai riski / postiviinen havainto	Toimenpiteet, joihin on ryhdytty
Kaikkia omavalvontasuunnitelmia ei ole julkaistu julkisilla verkkosivuilla	Vastuualueittain varmistetaan kaikkien omavalvontasuunnitelmien viimeistely, hyväksyminen ja julkaisu verkkosivuilla.
Laiteajokorttien ja lääkelupien hyvinvointialueitasoinen seuranta haastavaa	Laiteajokortit on siirretty digitaaliseen muotoon suurimmassa osassa palveluyksiköitä. Lääkehoidon lupien osalta on digitaaliseen muotoon siirto aloitettu.
Kirjaamisen ohjeistus ja yksiköiden kirjaamisen omavalvonta puutteellista	Kirjaamisohjeita on päivitetty ja yhtenäistetty sekä osin laadittu uusia. Kirjaamisen ohjeita on koottu intraan laadukas kirjaaminen osioon.
Asiakkaiden mahdollisuus antaa palautetta palveluista helpolla tavalla Eri palveluissa olleet palauteratkaisut eivät tuottaneet yhtenäisesti asiakaspalautetietoa toiminnan kehittämisen tueksi.	Yhtenäinen ja monikanavainen asiakaspalautejärjestelmä on otettu käyttöön kaikissa yksiköissä. Asiakaspalautetta kerätään ja käsitellään sovituilla yhtenäisillä toimintatavoilla kaikissa palveluyksiköissä.
Hyvinvointialueen tiedote alkuvuoden palvelutuotannon havainnoista.	

Pelastuslaitoksen omavalvonnan raportti 1.1.-31.3.2025 (1/2)

Toiminnallinen tavoite	Toteutunut 1.1.-31.3.2025	Tila
Saatavuus ja yhdenvertaisuus:		
Kiireellisissä pelastustehtävissä kyetään aloittamaan riskiluokittain niille asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Keskimääräinen pelastustoiminnan toimintavalmiusaikatavoite on 12 minuuttia. Yksityiskohtaisempina mittareina käytetään tavoitteen täyttymisprosenttia, riskiäudut tavoitetaan vaaditussa ajassa 50 %:ssa kiireellisistä pelastustehtävistä sekä mediaaniaikaa riskiluokittain.		
I riskiluokan riskiäudussa pelastuslaitoksen ensimmäisen yksikön tulee tavoittaa riskiäudut 6 minuutin kuluessa ja tehokkaan pelastustoiminnan alkaa 11 minuutissa. Pelastusjoukkueen tulee olla paikalla 20 minuutissa.	Ensimmäisen yksikön täyttymisprosentti 53 % ja ajan mediaani 5:59. Tehokkaan pelastustoiminnan osalta täyttymisprosentti 88 % ja ajan mediaani 8:00.	
II riskiluokan riskiäudussa pelastuslaitoksen ensimmäisen yksikön tulee tavoittaa riskiäudut 10 minuutin kuluessa ja tehokkaan pelastustoiminnan alkaa 14 minuutissa. Pelastusjoukkueen tulee olla paikalla 30 minuutissa.	Ensimmäisen yksikön täyttymisprosentti 86 % ja ajan mediaani 6:29. Tehokkaan pelastustoiminnan osalta täyttymisprosentti 79 % ja ajan mediaani 9:18.	
III riskiluokan riskiäudussa pelastuslaitoksen ensimmäisen yksikön tulee tavoittaa riskiäudut 20 minuutin kuluessa ja tehokkaan pelastustoiminnan alkaa 22 minuutissa. Pelastusjoukkueen tulee olla paikalla 30 minuutissa.	Ensimmäisen yksikön täyttymisprosentti 93 % ja ajan mediaani 9:57. Tehokkaan pelastustoiminnan osalta täyttymisprosentti 71 % ja ajan mediaani 14:54.	
IV riskiluokan asutetuilla alueilla tehokas pelastustoiminta voi alkaa pidemmänkin ajan kuluessa kuin I - III-riskiluokissa. Jos pelastustoimintaa ei kyeta aloittamaan alle 40 minuutissa, on kyseisillä alueilla kiinnitettävä erityistä huomiota ihmisten omatoimiseen varautumiseen.	Ensimmäisen yksikön täyttymisprosentti 100 % ja ajan mediaani 15:16. Tehokkaan pelastustoiminnan osalta täyttymisprosentti 96 % ja ajan mediaani 18:48.	

Pelastuslaitoksen omavalvonnan raportti 1.1.-31.3.2025 (2/2)

Toiminnallinen tavoite	Toteutunut 1.1.-31.3.2025	
Valvontasuunnitelman tavoitteiden toteutuminen. A1-A6 kohteista on tarkastettu valvontasuunnitelman mukaisesti 100 %. Palotarkastusten toteuma (%) kokonaismäärästä.	A1-A6 kohteista on tarkastettu valvontasuunnitelman mukaisesti 15 %.	
Turvallisuusviestinnällä on tavoitettu 20 % Keski-Suomen väkiluvusta. Turvallisuusviestinnän toteuma %/asukasluku.	Turvallisuusviestinnällä on tavoitettu 3 % Keski-Suomen väkiluvusta.	
Vaikuttavuus:		
Pelastetut henkilöt (määrä/vuosi).	Pelastetut henkilöt 22.	
Henkilövahingot (kuolleet sekä vakavasti ja lievästi loukkaantuneet) / Pelastetut.	$55/22 = 2,5$	
Käytettiinkö alkusammutusta rakennuspaloissa (%).	Alkusammutusta käytettiin 39 % rakennuspaloista.	
Kohonneen pelastuspotentiaalin onnettomuudet / 100 000 asukasta.	Kohonneen pelastuspotentiaalin onnettomuuksia 59 kappaletta / 100 000 asukasta.	

Hyvinvointi

Terveys

Turvallisuus