

Omaavolventaohjelma raportointi 1.1.-30.6.2025

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 olevaa palvelua tuotetaan oman toiminnan lisäksi ostopalveluna ja palvelusetelillä. Palvelunjärjestäjän tulee omavalvonnalla varmistaa palvelun toteutuminen yhdenvertaisesti kaikissa palveluissa.

Laki sosiaali- ja terveyspalveluiden 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. Raportti julkaistaan neljästi vuodessa.

Omavalvontaohjelman raportti koostuu

- omavalvontayksikön tekemistä valvontakäynneistä ja niillä tehdyistä havainnoista ja korjaavista toimenpiteistä
- valvontaviranomaisen antamista ratkaisuista
- 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

Keski-Suomen hyvinvointialueen omavalvontaohjelma - Tietoon perustuva omavalvonta

Tietoa tuottava omavalvonta

Ennakollinen valvonta		Suunnitelmallinen valvonta		Reaktiivinen valvonta			Ohjaus ja tuki	
Palveluntuottaja-tapaaminen	Ohjaus ja neuvonta	Suunnitelmallinen valvontakäynti	jatkovalvonta	Epäkohtailmoitus	Selvityspyynnöt	Reaktiiviset valvontakäynnit	Omavalvonnan toteuttamisen tuki	Yhteistyö

Tietoa hyödyntävä omavalvonta

Saatavuus				Jatkuvuus		Turvallisuus				Laatu				Yhden-vertaisuus		
Hoitoon pääsy	Palveluun pääsy	Palvelutasopäätös	Henkilöstön riittävyys	Hoidon- ja palveluketjujen toteutuminen	Omatyöntekijöiden toteutuminen	Haitta- ja vaaratilanneilmoitukset	Toimenpiteet epäkohtien korjaamiseksi	Osaaminen, pätevydet	Lääkitysturvallisuus	Muistutuksien ja kanteluiden määrät	Asiakaspalaute	Potilasvahingot	Hoitoon liittyvät infektiot	Hoidon- ja palvelutarpeenarviointi	Asiakas- ja hoitosuunnitelmien toteutuminen	Pelastustoimen riskiperusteinen yhdenvertaisuus

Omavalvontayksikön valvontatapahtumat 1.1.-30.6.2025

Valvontakäynnit



Valvontakäynnit tyypin ja tuotantotavan mukaan

Palvelutuotanto ● Valvontavelvollisuus ● Ostot ● Oma tuotanto

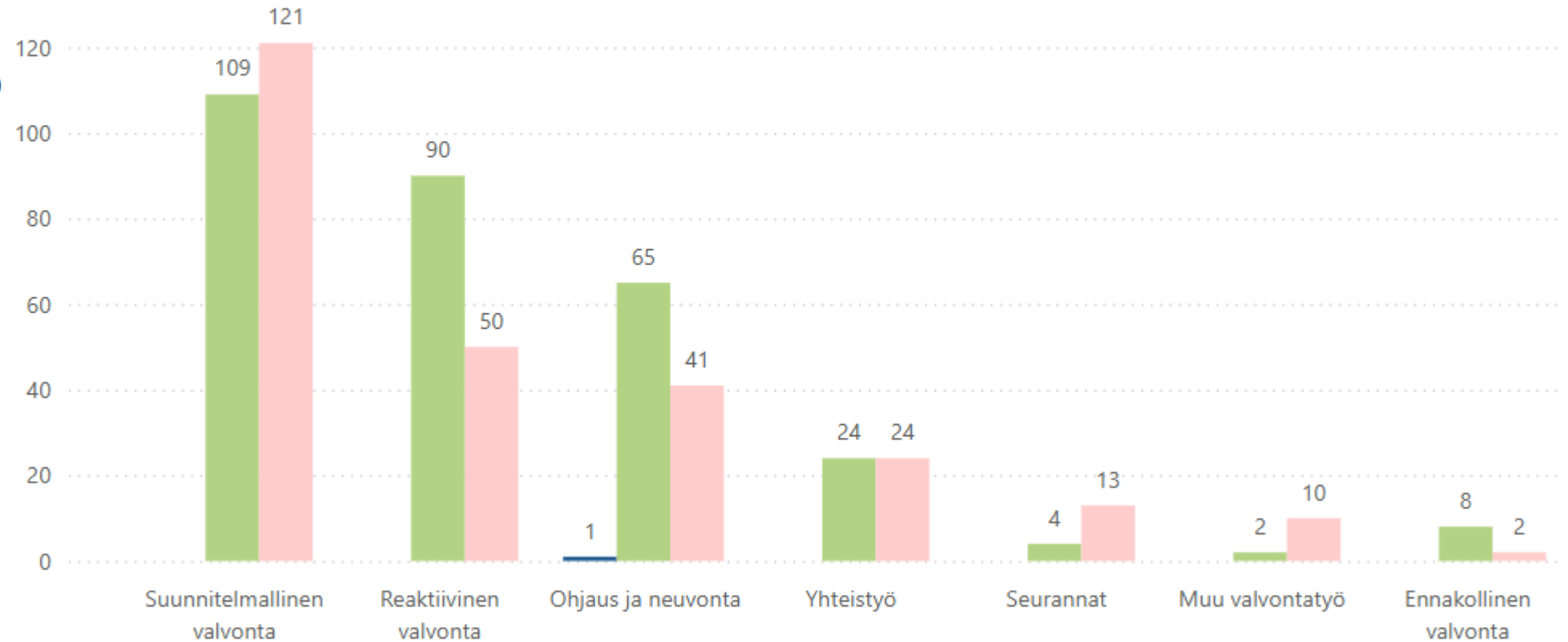
565

Valvontakäynnit (oma tuotanto)

261

Valvontakäynnit (ostopalvelut)

303



Havaintoja valvontatapahtumista 1.1.-30.6.2025

- Positiiviset havainnot
 - Laatuportti on otettu etenkin sosiaalityössä vahvemmin käyttöön
 - Asiakassuunnitelmien ajantasaisuuden varmistamiseksi on otettu käyttöön tietohuoltopäivät sosiaalipalveluissa.
 - Palvelupäätösten sisältöjä on alettu kehittämään lainsäädännön vaatimusten mukaiseksi
 - Yksiköiden toteuttama omavalvonta on vahvistunut
- 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.
 - Sosiaalihuoltolain 42§ mukaisen omatyöntekijän roolin kirkastaminen ja resurssointi
 - Asiakasohjausryhmien roolin selkeyttäminen suhteessa päätöksentekoon
 - Hoito- ja palveluketjujen toimivuus

Poimintoja valvontaviranomaisen ratkaisuksista 2025

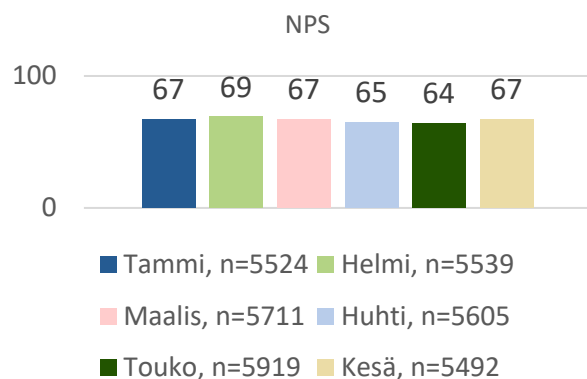
- Yhteyden saaminen terveyskeskukseen
 - Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto kiinnittää vastaisen varalle Keski-Suomen hyvinvointialueen huomiota siihen, että potilaan tulee saada arkipäivisin virka-aikana saman päivän aikana yhteys terveyskeskukseen tai muuhun perusterveydenhuollon toimintayksikköön terveydenhuoltolain 51 §:n mukaisesti.
 - Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto katsoo, että Keski-Suomen hyvinvointialue on ryhtynyt tarvittaviin toimenpiteisiin välittömän yhteydensaannin parantamiseksi terveydenhuoltolain 51 §:n mukaiseksi. Asia ei anna aiheutta aluehallintoviraston taholta enempiin toimenpiteisiin. Valvonta-asian käsittely aluehallintovirastossa päättyy.
- Valvonnan päättäminen, Keski-Suomen hyvinvointialueen erityishuollon asiantuntijuuden järjestäminen ja toiminta
 - Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto toteaa Keski-Suomen hyvinvointialueen noudattaneen annettua hallinnollista ohjausta, ja tilanne asiantuntijaryhmien suhteen on korjaantunut. Asiantuntijaryhmien kokoonpano etenkin pohjoisella, läntisellä ja itäisellä alueella on vakiintunut yksiköittäin. Asiantuntijaryhmät ovat kokoontuneet säännöllisesti, arviointeihin on varattu enemmän aikaa ja asiantuntijatyöryhmien koordinoitua ja konsultaatiotukea yksiköille on kehitetty. Hyvinvointialue on myös omavalvonnallisesti tunnistanut edelleen asioita, joita hyvinvointialueella on tarpeen kehittää. Valvonta-asian käsittely aluehallintovirastossa päättyy.

Asiakaspalautteet 1.1.-30.6.2025

Keski-Suomen hyvinvointialueelle saapui 1.1.-30.6.2025 yhteensä 33 830 asiakaspalautetta kaikkien palautekanavien kautta.

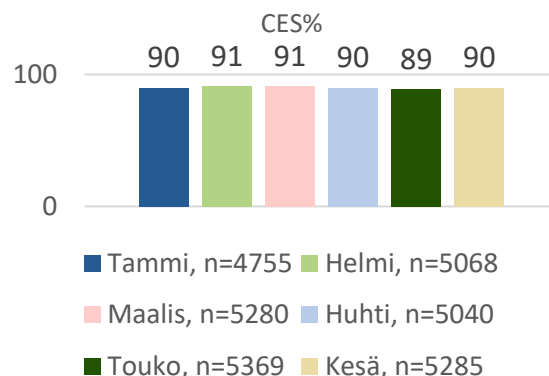
NPS (suositteluindeksi) oli 66, eli lähes erinomainen. n=33834. Suosittelijoiden määrä oli 77 %, arvostelijoiden määrä 11 % ja passiivisten määrä 12 %.

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



90 % vastanneista oli sitä mieltä, että asian hoitaminen hyvinvointialueen palveluissa oli helppoa, n=31 044

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 4,5. n=10285

Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti: Keskiarvo 4,47. n=10423

Hoitoani/Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani: Keskiarvo 4,51. n=10301

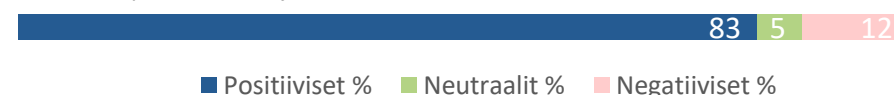
Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana: Keskiarvo 4,6. n=10213

Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu: Keskiarvo 4,44. n=10344

Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää: Keskiarvo 4,55. n=10312

Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi: Keskiarvo 4,55. n=10336

Avoimien palautteiden jakautuminen:



Avoimissa myönteisissä palautteissa korostuivat teemat asiakaspalvelu, henkilökunta, hoito, ammattitaito, kohtaaminen ja asenne. Kielteisissä palautteissa korostuivat teemat puhelinpalvelu, aikataulut ja jonottaminen, tiedonkulku ja viestintä sekä digitaaliset palvelut.

Asiakaspalautteet 2025

Palautekanava	1/25	2/25	3/25	4/25	5/25	6/25	Yhteensä
Tekstiviesti	4993	4693	4622	4652	4779	4976	28715
Verkkosivut	482	605	771	571	619	367	3415
Mobiilisovellus	38	211	201	331	451	71	1303
Paperilomake	32	130	165	103	149	140	719

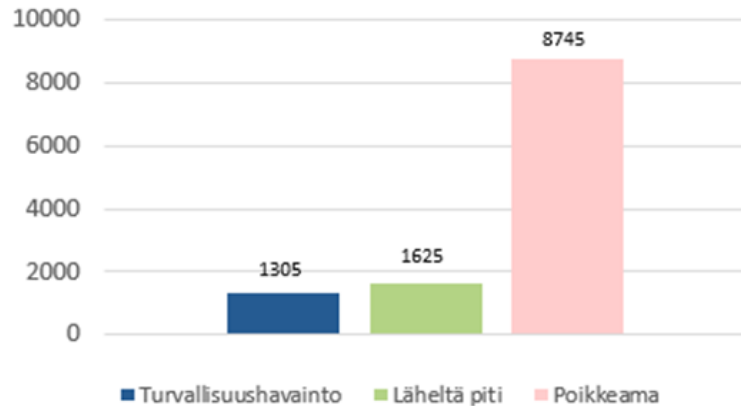
Määrät palveluittain	1/25	2/25	3/25	4/25	5/25	6/25	Yhteensä
Terveystenhuollon palvelut	4710	4729	4737	4785	5088	5065	29114
Lasten, nuorten ja perheiden palvelut	387	408	467	302	362	257	2183
Ikääntyneiden palvelut	59	190	261	381	338	154	1383
Vammaisten palvelut	65	84	151	61	101	17	479
Aikuisten sosiaalipalvelut	20	74	83	49	41	25	292
Muut palvelut (tukipalvelut ym.)	39	27	33	49	39	23	210
Pelastustoimi	4	1	1	4	1	2	13

n=33830
Kokonais-
NPS 66

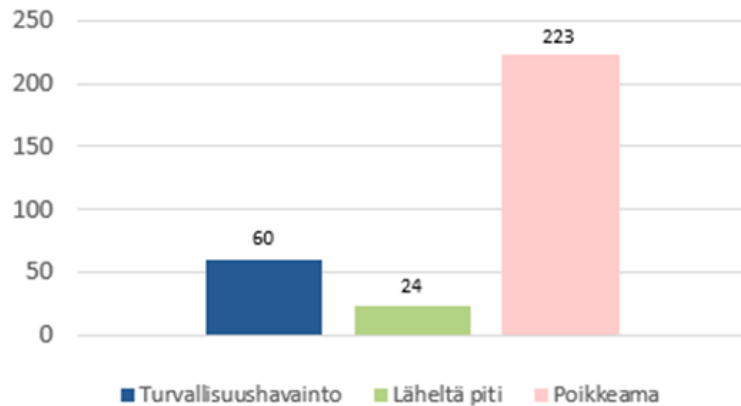
Palautteet,
joissa
yhteydenotto-
pyyntö 729 kpl
=2 %

Haitta- ja vaaratilanneilmoitukset 1.1.-30.6.2025

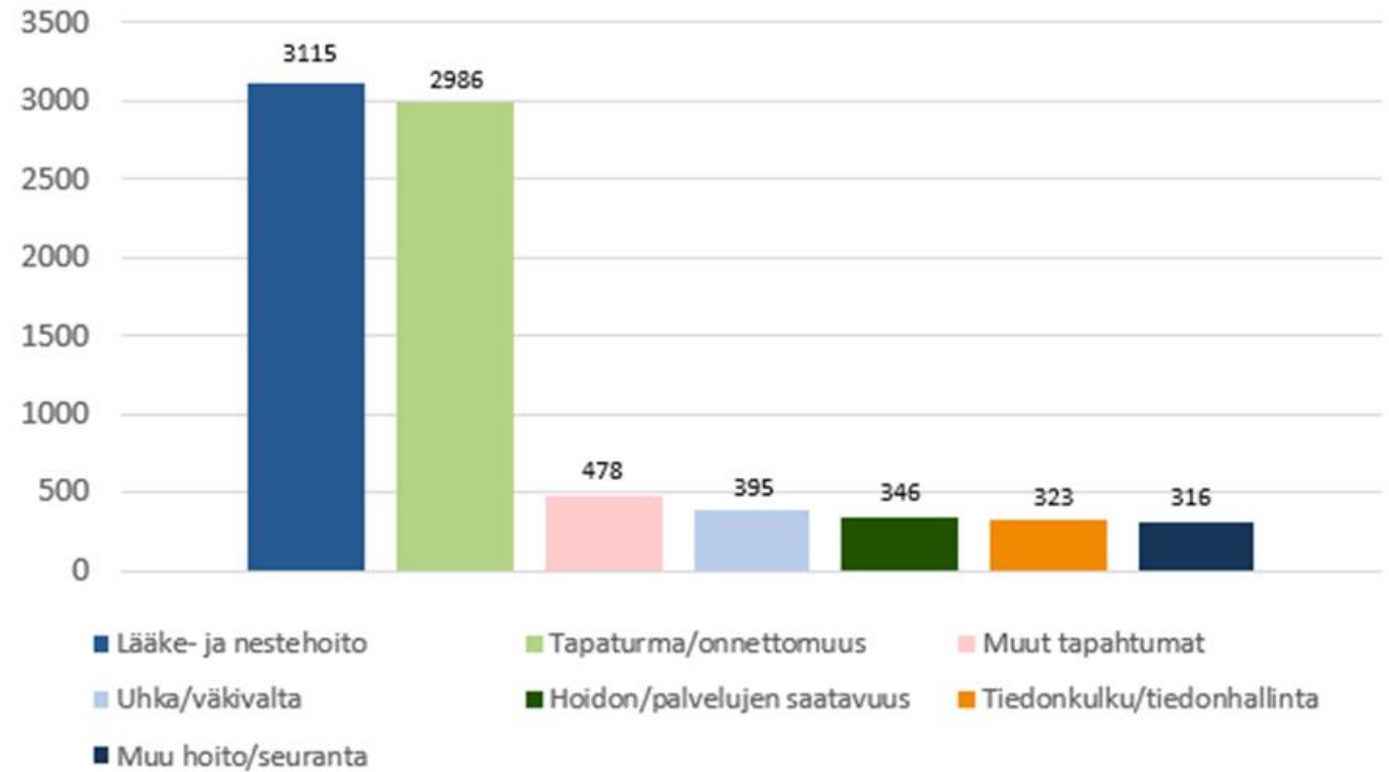
Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset 11 675 kpl



Tietoturva ja tietosuoja -ilmoitukset 307 kpl



Asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät poikkeamailmoitukset yhteensä 8745 kpl, määrältään suurimmat tapahtumatyypit



Turvallisuuden ja laadun omavalvonta 1.1.-30.6.2025

Turvallisuuden ja laadun omavalvonta		1.1.-30.6.2025
Positiiviset turvallisuushavaintoilmoitukset	427 kpl	Hyvinvointialueen työntekijöiden ilmoittamat positiiviset turvallisuushavainnot
Asiakkaan/potilaan/läheisen tekemät vaaratapahtumailmoitukset	19 kpl	Osuus kaikista asiakkaisiin/potilaisiin kohdistuneista ilmoituksista 0,16 %
Asiakkaisiin/potilaisiin kohdistuvat vaaratapahtumailmoitukset	11952 kpl	Asiakkaisiin/potilaisiin kohdistuvia vaaratilanneilmoituksia oli vastaavana ajanjaksona 2024 n=8746 kpl. Määrä pitää sisällään myös läheltä-piti ilmoitukset sekä turvallisuushavainnot. Ilmoitusmäärien nousu johtuu myös ilmoitusaktiivisuuden parantumisesta.
Käsittelyt asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, jotka sisältävät kehittämisehdotuksia tai korjaavien toimenpiteiden ehdotukset		Korjaavia toimenpiteitä sisältävien ilmoitusten osuus käsittelyistä ilmoituksista 26 %
Kolme yleisintä asiakkaisiin/potilaisiin kohdistuneiden ilmoitusten tapahtumatyyppiä		Lääke- ja nestehoitoon liittyvät (n= 4204), nousua edellisvuoteen verrattuna oli 24 %; tapaturmat (n=3691), nousua edelliseen vuoteen verrattuna oli 35 % ja tiedonkulkuun (n=462), nousua edelliseen vuoteen verrattuna oli 9 % ja lisäksi muut tapahtumat (n=893), nousua edelliseen vuoteen verrattuna oli 35 %.
Tapahtui asiakkaalle/potilaalle,		Tapahtui asiakkaalle/potilaalle 8943 kpl (75% tapahtumista).
Valvontalain mukainen epäkohta tai epäkohdan uhka		Epäkohta tai epäkohdan uhka ilmoituksia oli 170 kpl.
Vakavat asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat	64 kpl	Tapahtumia, joita ei koskaan saisi tapahtua (Never event) oli 12 kpl, 0,1 % kaikista asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvistä vaaratapahtumailmoituksista
Potilasvahinkoilmoitusten määrä	380 kpl	Korvattavien potilasvahinkojen osuus 31.06.2025 mennessä (41 %) Korvattuja oli 57 kpl, evätyjä 83 kpl.
Muistutuksien määrä	411 kpl	terveydenhuolto 303 kpl, sosiaalihuolto 108 kpl
Kanteluiden määrä	20 kpl	terveydenhuolto 14 kpl, sosiaalihuolto 6 kpl

Hoidon ja palvelun saatavuus 1.1.-30.6.2025

Sosiaalihuollon määräajat	Toteuma lkm	Selite
Työikäisten toimeentulohakemusten käsittelyaika	99,2	7 arkipäivän kuluessa aloitetut (huhtikuu 2025 tilanne, kerätään 2 x vuodessa)
Lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnin aloitus määräajassa	86,0	7 arkipäivän kuluessa aloitetut % (1.10.24-31.3.25)
Palvelutarpeen arvioinnin valmistuminen lastensuojelussa	81,5	3 kk kuluessa valmistuneet (1.10.24 – 31.3.25)
Terveydenhuollon hoitotakuu	Toteuma %	Selite
Hoitoon pääsy kiireettömään perusterveydenhuoltoon, Ensimmäisen hoitotapahtuman toteutuminen avosairaanhoidossa	Alle 23 v. 95 % Yli 23 v. 100 %	14 vuorokaudessa (toukokuu 2025) alle 3 kk kuluessa (toukokuu 2025) Raportti epäluotettava, toimenpiteitä tehty asian parantamiseksi. (lähde AvoHilmo)
Hoitoon pääsy kiireettömään suun terveydenhuoltoon, ensimmäisen hoitotapahtuman toteutuminen	Alle 23 v 89 % Yli 23 v 99 %	Alle 23 v kolmessa kuukaudessa, huhti- ja toukokuu 2025 Yli 23 v kuudessa kuukaudessa, huhti-toukokuu 2025 (lähde AvoHilmo)
Erikoissairaanhoidon läheteiden käsittely	99,5 %	Läheteistä käsitellään kolmessa viikossa 31.5.2025
Erikoissairaanhoidon hoidontarpeen arviointiaika täyttää hoitotakuun	97,3 %	Hoidon arviointia alle 180 päivää odottaneet 31.05.2025 Raportti epäluotettava, toimenpiteitä aloitettu asian korjaamiseksi.
Erikoissairaanhoidon hoitoon pääsy täyttää hoitotakuun	84,2 %	Alle 180 päivää hoitoa odottaneet 31.5.2025

RAI laatuindikaattorit 1.1.-30.6.2025

Suomi tulokset 2_2024	Suomi	K-S KH	Suomi	K-S YHT	Suomi	K-S YMP
Keski-Suomi tulokset Q1-Q2 2025	Kotihoito	kaikki	Yhteisöllinen	kaikki	Ympäri vuoro- kautinen	kaikki
KH=kotihoito (sis.ostopalvelu- ja palveluseteli)	n=48 094	n=3 324	n=3 235	n=229	n= 41 376	n=2 723
YHT=yhteisöllinen asuminen						
YMP=ympäri vuorokautinen palveluasuminen (sis.ostopalvelu- ja palveluseteli)						
Asiakkaan osallistuminen RAI-arviointiin %	79	82	74	92	57	57
Tahaton painon lasku %	5	5	3	4	7	6
Kova päivittäinen tai ajoittain sietämätön kipu %	7	8	6	10	4	5
Lääkehoidon kokonaisarviointi tehty viimeisen 6kk aikana %	79	81	83	85		90
Painevaurio tai painehaava %		5		4	9	10
Päivittäinen liikkumisen rajoittaminen %	2	1	5	7	18	19
Kaatuminen 90vrk aikana%	28	29	28	24	30vrk aikana 12	13

Mihin toimenpiteisiin hyvinvointialue on ryhtynyt havaintojen pohjalta?

1.1.-30.6.2025

Tunnistettu epäkohta tai riski / postiviinen havainto	Toimenpiteet, joihin on ryhdytty
Erityishuollon asiantuntijaryhmien toiminta ei ole toteutunut lain edellyttämällä tavalla	Erityishuollon asiantuntijaryhmien kokoonpano on vakiintunut, ryhmät ovat kokoontuneet säännöllisesti ja kokouksiin on varattu riittävästi aikaa.
Laiteajokorttien ja lääkelupien hyvinvointialuetasoinen seuranta haastavaa	Laiteajokortit on siirretty digitaaliseen muotoon suurimmassa osassa palveluyksiköitä. Lääkehoidon lupien osalta on digitaaliseen muotoon siirto aloitettu jo useammassa yksikössä.
Valtiovarainministeriö on käynnistänyt arviointimenettelyyn talouden tunnuslukujen vuoksi.	Toiminnan ja talouden entistä tarkempi tarkastelu
Hyvinvointialueen tiedote alkuvuoden palvelutuotannon havainnoista.	

Pelastuslaitoksen omavalvonnan raportti 1.1.-30.6.2025 (1/2)

Toiminnallinen tavoite	Toteutunut 1.1.-30.6.2025	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 55 % ja ajan mediaani 5:55. Tehokkaan pelastustoiminnan osalta täyttymisprosentti 93 % ja ajan mediaani 8:30.	
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 82 % ja ajan mediaani 6:51. Tehokkaan pelastustoiminnan osalta täyttymisprosentti 81 % ja ajan mediaani 9:55.	
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 96 % ja ajan mediaani 9:29. Tehokkaan pelastustoiminnan osalta täyttymisprosentti 87 % ja ajan mediaani 14:03.	
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 15:06. Tehokkaan pelastustoiminnan osalta täyttymisprosentti 94 % ja ajan mediaani 18:34.	

Pelastuslaitoksen omavalvonnan raportti 1.1.-30.6.2025 (2/2)

Toiminnallinen tavoite	Toteutunut 1.1.-30.6.2025	
Valvontasuunnitelman tavoitteiden toteutuminen. A1-A6 kohteista on tarkastettu valvontasuunnitelman mukaisesti 100 %. Palotarkastusten toteuma (%) kokonaismäärästä.	A1-A6 kohteista on tarkastettu valvontasuunnitelman mukaisesti 38 %.	
Turvallisuusviestinnällä on tavoitettu 20 % Keski-Suomen väkiluvusta. Turvallisuusviestinnän toteuma %/asukasluku.	Turvallisuusviestinnällä on tavoitettu 9 % Keski-Suomen väkiluvusta.	
Vaikuttavuus:		
Pelastetut henkilöt (määrä/vuosi).	Pelastetut henkilöt 46.	
Henkilövahingot (kuolleet sekä vakavasti ja lievästi loukkaantuneet) / Pelastetut.	$117/46 = 2,5$	
Käytettiinkö alkusammutusta rakennuspaloissa (%).	Alkusammutusta käytettiin 39 % rakennuspaloista.	
Kohonneen pelastuspotentiaalin onnettomuudet / 100 000 asukasta.	Kohonneen pelastuspotentiaalin onnettomuuksia 158 kappaletta / 100 000 asukasta.	

Hyvinvointi

Terveys

Turvallisuus