

Oma- valvontaohjelman raportointi 2023

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.

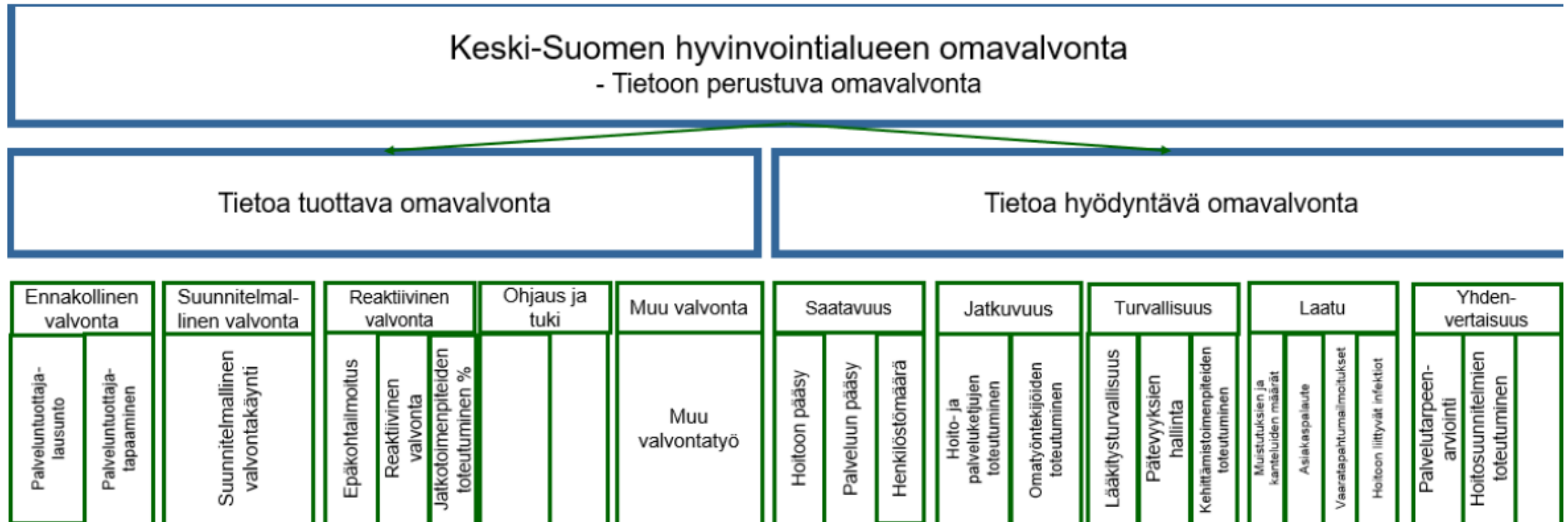
Kyseessä on ensimmäinen omavalvontaohjelman raportti. Omavalvonnan raportointia kehitetään jatkuvana prosessina. Tietojärjestelmien yhteensovittamisen vuoksi raportoinnissa on tällä hetkellä epätarkkuuksia.

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

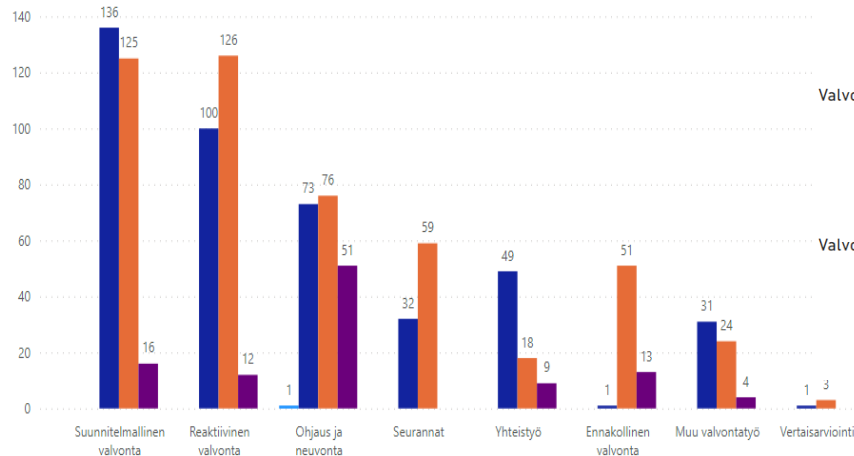
Tietoon perustuva omavalvonta



Omavalvontayksikön käynnit ja havainnot

Valvontakäynnit tyyppiin ja tuotantotavan mukaan

Palvelutuotanto ● Oma tuotanto ● Ostot ● Valvontavelvollisuus



Valvontakäynnit

1012

Valvontakäynnit (oma tuotanto)

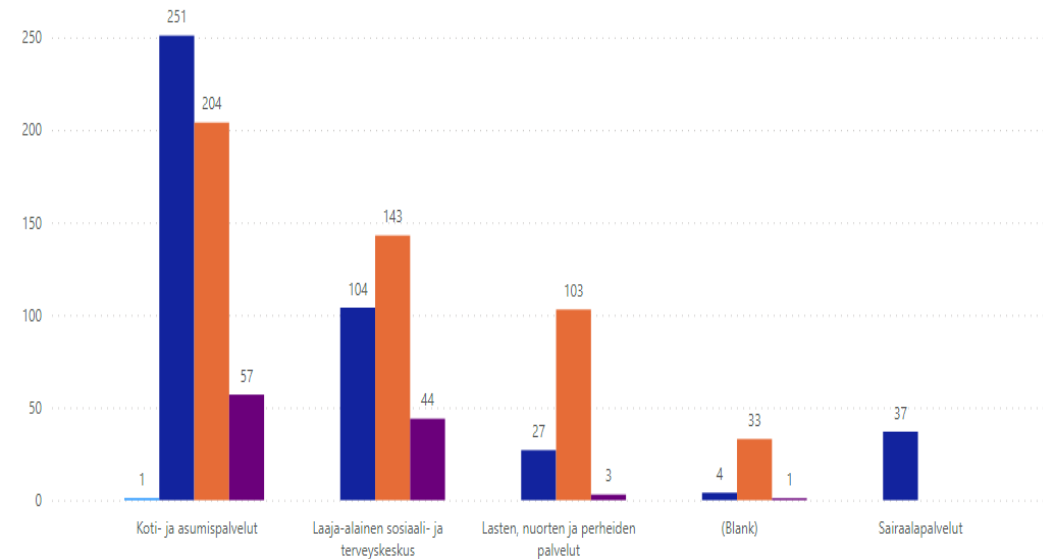
423

Valvontakäynnit (ostopalvelut)

483

Valvontakäynnit vastualueen mukaan

Palvelutuotanto ● Oma tuotanto ● Ostot ● Valvontavelvollisuus



Omavalvontayksikön käyntien havaintotiivistelmä

👍 Nämä pääosin kunnossa

- Laatuportti on käytössä haitta- ja vaaratapahtumien raportointiin omassa tuotannossa.
- Asiakkaat ja omaiset antavat positiivista palautetta palveluista.
- Osaava, sitoutunut ja joustava henkilöstö sekä esihenkilöt
- Yksiköt ottavat mielellään ohjausta ja neuvontaa vastaan ja toteuttavat korjaavia toimenpiteitä.

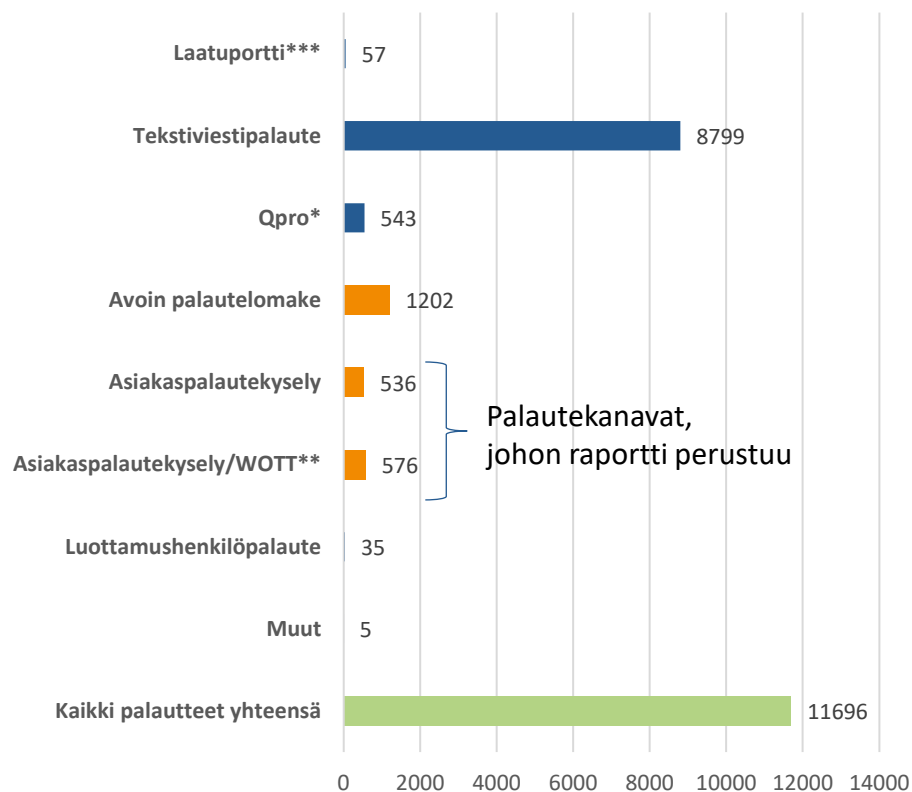
👎 Näissä parannettavaa

- Henkilöstön saatavuuden, vaihtuvuuden ja henkilöstörakenteiden ongelmat
- Riskien tunnistaminen asiakkaan näkökulmasta ei toteudu kattavasti.
- Haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten käsittelyssä on puutteita; tietoa ei hyödynnetä toiminnan kehittämässä.
- Laitteosaamisen varmistamisessa on puutteita.
- Kokonaisuudet esihenkilötyössä ovat pirstaleisia; sisältävät useita yksiköitä ja palveluita, jotka maantieteellisesti kaukana toisistaan.
- Monialaisen yhteistyön toimintatavat ovat osin rakentumatta.

Omavalvontayksikön suunnitelmallinen valvontatyö käynnistyi terveystalouksissa ja sosiaalityössä vuonna 2023. Sosiaalihuollon kotiin vietävissä ja asumispalveluissa, etenkin ostopalveluissa, valvontaa on tehty pidempään.

Asiakaskokemus ja palautteet 2023

Palautteiden määrät eri kanavilla
2023



*Käyttö päättyi 31.5.2023

**Otettu käyttöön kesä-lokakuun aikana 2023

***Laatuportin asiakaspalaute, käyttö alkoi 1.12.2023

	Tavoite 2023	2023
Palveluiden käyttö on helppoa (CES)	80%	75% (n=576) vastaajista koki, että asiointi Keski-Suomen hyvinvointialueella oli helppoa.
Asiakkaat suosittelevat hyvinvointialueen palveluita (NPS)	> 60	-34 (n=528)

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.

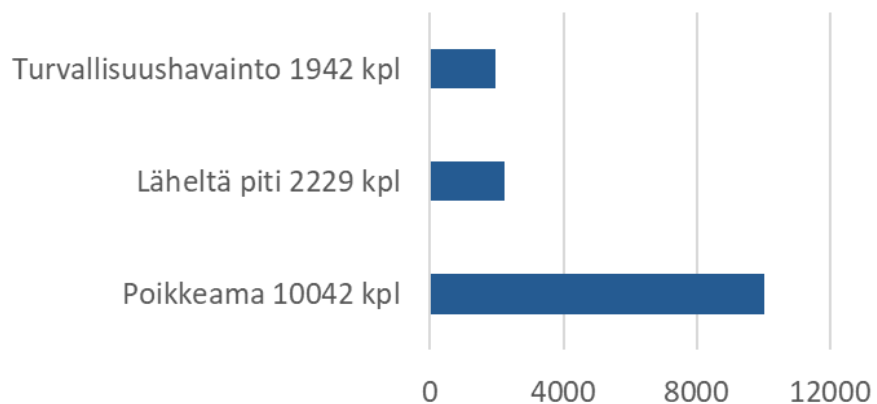
NPS, Net Promoter Score kuvaa asiakkaan halua suositella Keski-Suomen hyvinvointialuetta asteikolla 0-10, jossa 0=hyvin epätodennäköisesti, 10= erittäin todennäköisesti. "Kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua läheisillesi?" Arvot voivat vaihdella välillä -100 - +100. Positiivinen luku katsotaan hyväksi ja erinomaisena pidetään lukua >+50.

Joulukuussa otettiin käyttöön Laatuportin asiakaspalaute, koko hyvinvointialueen kattava palautekanava. Muita palautteen keräämisen menetelmiä on käytössä rajatusti, kuten tekstiviestipalautepalvelu Kaikki kanavat mukaan lukien palautteita saapui vuoden 2023 aikana yhteensä 11969 kpl.

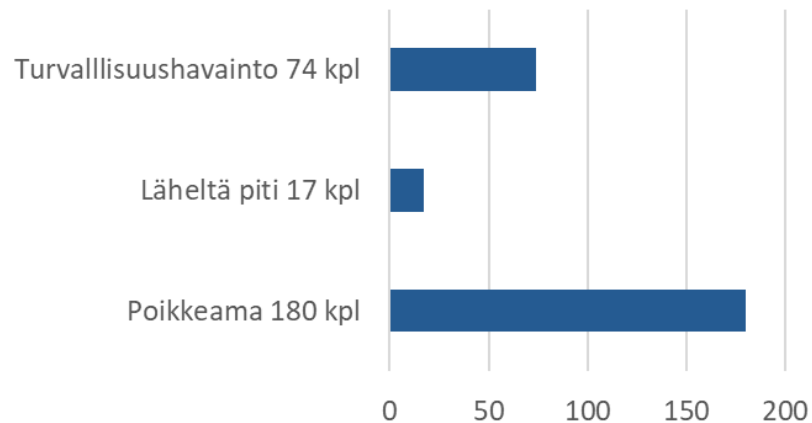
Asiakaspalaute- ja kokemustietoa kerätään ja hallitaan epäyhtenäisin keinoin. Tavoitteena on monikanavaisen asiakaskokemus- /palautetiedon hallinta, joka mahdollistaa tiedon systemaattinen hyödyntämisen palveluiden kehittämisessä ja jatkuvassa parantamisessa.

Haitta- ja vaaratilanneilmoitukset 1.1.-31.12.2023

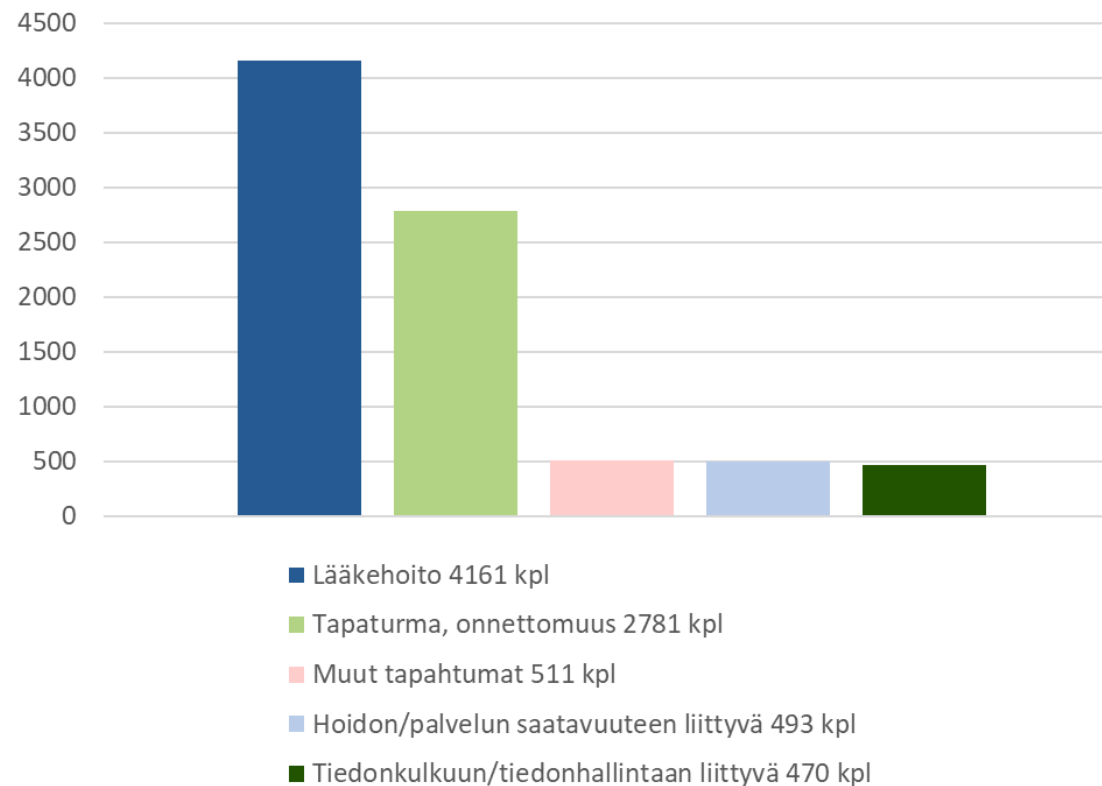
Asiakas- ja potilasturvallisuus 14 213 kpl



Tietoturva ja tietosuoja 271 kpl



Asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät poikkeamailmoitukset



Turvallisuuden ja laadun omavalvonta 2023

Turvallisuuden ja laadun omavalvonta 2023		
Positiiviset turvallisuushavaintoilmoitukset	396 kpl	Hyvinvointialueen työntekijöiden ilmoittamat positiiviset turvallisuushavainnot
Asiakkaan/potilaan/omaisen tekemät vaaratapahtumailmoitukset	92 kpl	Asiakkaan/potilaan/omaisen tekemät vaaratapahtumailmoitukset
Vakavat asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat	106 kpl	Toimenpiteet aloitettava viivytyksettä 100 kpl Toimenpiteisiin ryhdyttävä välittömästi kustannuksista riippumatta 6 kpl (yht. 0,75 % kaikista asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvistä vaaratapahtumailmoituksista)
Potilasvahinkoilmoitusten määrä	245 kpl	Korvattavien potilasvahinkojen osuus 31.12.2023 mennessä 69 kpl (28,2 %)
Muistutuksien määrä	n. 420 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 2023

Sosiaalihuollon määräajat	Toteuma lkm	Selite
Työikäisten toimeentulohakemusten käsittelyaika	283 (2,4%)	Ylittänyt käsittelyajan (yli 7 vrk)
Lastensuojeluilmoitusten käsittelyaika	329 (24,4%)*	Ylittänyt käsittelyajan (yli 7 vrk)
Palvelutarpeen arvioinnin aloittaminen määräajassa	N/A	Tietoa ei toistaiseksi kattavana saatavilla
Terveydenhuollon hoitotakuu	Toteuma %	Selite
Hoitoon pääsy perusterveydenhuollossa	78%	Pääsee avosairaanhoidossa kiirettömään hoitoon 14 vuorokaudessa. (lähde AvoHilmo) Raportti epäluotettava, toimenpiteitä tehty asian parantamiseksi.
Hoitoon pääsy suun terveydenhuollossa	88%	Pääsee suun terveydenhuollon kiirettömään hoitoon neljässä kuukaudessa (lähde AvoHilmo)
Erikoissairaanhoidon läheteiden käsittely	99,6%	Läheteistä käsitellään kolmessa viikossa
Erikoissairaanhoidon hoidontarpeen arviointiaika täyttää hoitotakuun	75,9%	Ensikäynneistä toteutuu kolmen kuukauden määräajassa
Erikoissairaanhoidon hoitoon pääsy täyttää hoitotakuun	86,7%	Kiireettömiin toimenpiteisiin erikoissairaanhoidossa pääsee alle kuudessa kuukaudessa
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
Lääkehoidon turvallisuuteen liittyviä epäkohtia tunnistettu	Yhteinen lääkehoitosuunnitelma on valmistunut, palvelualueiden suunnitelmat on valmistelussa. Lääkehoitoon liittyviä yhteisiä ohjeita on valmistunut.
Riskien tunnistaminen asiakkaan näkökulmasta ei toteudu kattavasti	Hyvinvointialueella on käytössä riskienhallintajärjestelmä Laatuportti.
Laitteosaamisen dokumentoidussa varmentamisessa puutteita	Laitenäytön vastaanottajan koulutuksia on järjestetty.
Palveluiden yhdenvertainen toteutuminen	Yhtenäiset palveluiden myöntämisen perusteet on hyväksytty aluevaltuustossa
Asiakaspalautteen kerääminen ja asiakaskokemuksen hyödyntäminen yksikön toiminnan kehittämisessä	Hyvinvointialueella on otettu käyttöön Laatuportin asiakaskokemusosio. Sen kautta saatavaa palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Pelastuslaitoksen omavalvonnan raportti 2023 (1/2)

Toiminnallinen tavoite	Toteutunut 1.1.-31.12.2023	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 riskiruuduissa 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. 	<p>Ensimmäisen yksikön osalta täyttymisprosentti 53 % ja ajan mediaani 5:58.</p> <p>Pelastustoiminnan osalta täyttymisprosentti 79 % ja ajan mediaani 7:54</p>	●
<ul style="list-style-type: none"> II riskiluokan riskiruuduissa 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. 	<p>Ensimmäisen yksikön osalta täyttymisprosentti 80 % ja ajan mediaani 7:16.</p> <p>Pelastustoiminnan osalta täyttymisprosentti 82 % ja ajan mediaani 9:29</p>	●

Toiminnallinen tavoite	Toteutunut 1.1.-31.12.2023	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 riskiruuduissa 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. 	<p>Ensimmäisen yksikön osalta täyttymisprosentti 96 % ja ajan mediaani 10:12.</p> <p>Pelastustoiminnan osalta täyttymisprosentti 91 % ja ajan mediaani 13:03</p>	●
<ul style="list-style-type: none"> IV riskiluokan riskiruuduissa 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. 	<p>Ensimmäisen yksikön osalta täyttymisprosentti 100 % ja ajan mediaani 15:57.</p> <p>Pelastustoiminnan osalta täyttymisprosentti 93 % ja ajan mediaani 19:18</p>	●

Pelastuslaitoksen omavalvonnan raportti 2023 (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. 95 % toteuma 2023	
Asuinrakennusten paloturvallisuuden itsearviointi	Vastausprosentti 2023 n. 75 %	
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 2023 on ollut tavoittaa maakunnan asukkaista 20% turvallisuusviestinnän keinoin		
Erilaiset tilaisuudet ja kampanjat	12 % asukkaista tavoitettu 2023	Turvallisuusviestinnän asiantuntijan tehtävän perusteaminen Q3/2023 suunnitelmallisen ja yhtenäisen turvallisuusviestinnän toteuttamiseksi.

Havainto toiminnassa	Toimenpiteet havaintojen pohjalta
Valvontatoimintaa tekevän henkilöstön osaamisen ylläpito ja kehittäminen	Palvelutasopäätös: Riskienhallinnan resurssia kohdennetaan henkilöstön sisäiseen kouluttamiseen.
Yhteistyön kehittäminen hyvinvointialueen sisällä; omavalvonta, sosiaalihuolto	Valvontasuunnitelma 2024: Kouluttaminen, neuvonta ja ohjaus pelastuslain säädöksistä
Asiakaspalvelukanavien kehittäminen	Aktiivinen osallistuminen valtakunnalliseen kehitystyöhön ja uuden valvontajärjestelmän kehittämiseen. Palvelutasopäätös: yleisen neuvonnan tarpeeseen lisäresurssia