



741/2023 26§

## 4 kuukauden välein raportoitava

Oma- ja laatuvalvonta on keino parantaa hoidon ja palvelun laatua sekä asiakkaiden ja potilaiden oikeusturvaa. Oma- ja laatuvalvonnan tarkoituksena on varmistaa, että asiakas ja potilas saa lakisääteistä ja laadukasta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Se on päivittäisessä toiminnassa elävä toimintakulttuuri, joka sisältää lakisääteisen velvollisuuden lisäksi seurantajärjestelmän palveluiden kehittämisen, laadun varmistamisen ja johtamisen tueksi.

### **Oma- ja laatuvalvontaohjelma:**

strateginen järjestäjän dokumentti, jonka tehtävänä on varmistaa hyvinvointialueen järjestämisvastuun toteutuminen. Ohjelma sisältää kuvauksen hyvinvointialueen valvonnan kokonaisuudesta, yksityisten ja omien yksiköiden valvonnan ja ohjauksen keinot sekä kuvauksen miten oma- ja laatuvalvonta on hyvinvointialueella järjestetty. Toimii ohjaavana dokumenttina oma- ja laatuvalvontasuunnitelmiin nähden

### **Oma- ja laatuvalvonnan osavuosisikatsauksen sisältö**

Osavuosisikatsaus koostuu hyvinvointialueen oma- ja laatuvalvontaohjelmassa ja ministeriöiden kansallisissa tavoitteissa määritetyistä osa-alueista, joita seuraamalla voidaan varmistaa hyvinvointialueen onnistuminen palvelujen järjestämisessä

### **Osa-alueita ovat:**

- Saatavuus
- Turvallisuus ja laatu
- Asiakaskokemus ja osallisuus
- Henkilöstö
- Yhdenvertaisuus



# Oma- ja palvelunvalvonnan osavuosisikatsaus 1-4/2024

## Saatavuus

Saatavuudella tarkoitetaan tilaa, jossa asukkaan tarpeisiin vastaavia sosiaali- ja terveyspalveluja on riittävästi tarjolla ja oikea-aikaisesti käytettävissä. Palvelujen saavutettavuus on osa saatavuutta. Saavutettavuudella tarkoitetaan palvelujen sopivuutta kaikille käyttäjille ja niiden saatavilla oloa asukkaan yksilölliset tarpeet huomioiden.

## Jatkuvuus

Jatkuvuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveyspalvelujen osalta hoidon ja palvelujen jatkuvuutta. Palveluketjujen sujuvuudella tarkoitetaan hoito- ja palvelusuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen jatkuvuutta. Tiedonkulun jatkuvuudella tarkoitetaan sitä, että palvelunkäyttäjää koskeva tieto siirtyy katkeamatta eri palveluntarjoajien järjestelmästä toiseen.

## Yhdenvertaisuus

Yhdenvertaisuudella tarkoitetaan asukkaiden näkökulmasta mm. palvelujen yhdenvertaista saatavuutta ja saavutettavuutta sekä toteutumista huomioiden asukkaiden kielelliset oikeudet sekä sukupuolten sekä vähemmistöjen tasa-arvon edistäminen. Yhdenvertaisuuden toteutumista tulee tarkastella yhdenvertaisen saatavuuden näkökulmasta järjestämisvastuun toteutumisen varmistamiseksi.

Esimerkkejä saatavuus, jatkuvuus ja yhdenvertaisuus mittareista:

- Palveluihin pääsyn määräajat
- Lähetteen ja hakemusten käsittelyaika

## Turvallisuus ja laatu

Järjestämisvastuun toteutumisen varmistamiseksi seurannassa huomioidaan sosiaali- ja terveyspalveluihin sovellettavat lakisääteiset laatu- ja turvallisuusvaatimukset ja määritelmät. Turvallisuuden ja laadun oma- ja palvelunvalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuvan kehittämisen ja riskienhallinnan toteutumista.

Esimerkkejä mittareista:

- Haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten määrä
- Valvontatapahtumien määrä ja luonne

## Asiakaskokemus ja osallisuus

Asiakaskokemustietoa hyödynnetään palvelujen ja asiakasprosessien kehittämisessä. Osallisuuden vahvistaminen tukee asiakaslähtöisten ja laadukkaiden sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamista. Osallisuusohjelmassa määritellään, mitä osallisuudella tarkoitetaan ja nimetään tavoitteet osallisuuden edistämiseksi.

Esimerkkejä mittareista:

- NPS suositteluindeksi
- Asiakaspalautteiden määrä ja keskiarvo

## Henkilöstö

Henkilöstön osaamisen, osaamisen kehittämisen, työhyvinvoinnin, työturvallisuuden sekä toimintakyvyn seuraaminen. Henkilöstön toimintakyvyn merkitys hyvinvointialueen järjestämisvastuun kantamiseen, sekä henkilöstöhyvinvoinnin ja -tyytyväisyyden merkitys hyvinvointialueen keskeisille strategisille tavoitteille.

Esimerkkejä mittareista:

- NPS henkilöstön suositteluindeksi
- Sairaspoissaolopäivät



# Saatavuus, jatkuvuus, yhdenvertaisuus

## Saatavuus

Hyvinvointialueen tulee seurata palvelujensa saatavuutta ja saavutettavuutta säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Järjestämisvastuun toteutumisen varmistamiseksi saatavuutta on tarkasteltava myös yhdenvertaisen saatavuuden toteutumisen näkökulmasta. Saatavuudella tarkoitetaan tilaa, jossa asukkaan tarpeisiin vastaavia sosiaali- ja terveyspalveluja sekä pelastustoimenpalveluita on riittävästi tarjolla ja oikea-aikaisesti käytettävissä. Saavutettavuudella tarkoitetaan palvelujen sopivuutta kaikille käyttäjille ja niiden saatavilla oloa asukkaan yksilölliset tarpeet huomioiden.

## Yhdenvertaisuus

Hyvinvointialueen tulee seurata palvelujensa järjestämistä asukkaiden yhdenvertaisuuden toteutumisen näkökulmasta. Tällä tarkoitetaan mm. palvelujen yhdenvertaista saatavuutta ja saavutettavuutta sekä toteutumista huomioiden asukkaiden kielelliset oikeudet sekä sukupuolten sekä vähemmistöjen tasa-arvon edistäminen. Yhdenvertaisuuden toteutumista tulee tarkastella yhdenvertaisen saatavuuden näkökulmasta järjestämisvastuun toteutumisen varmistamiseksi.

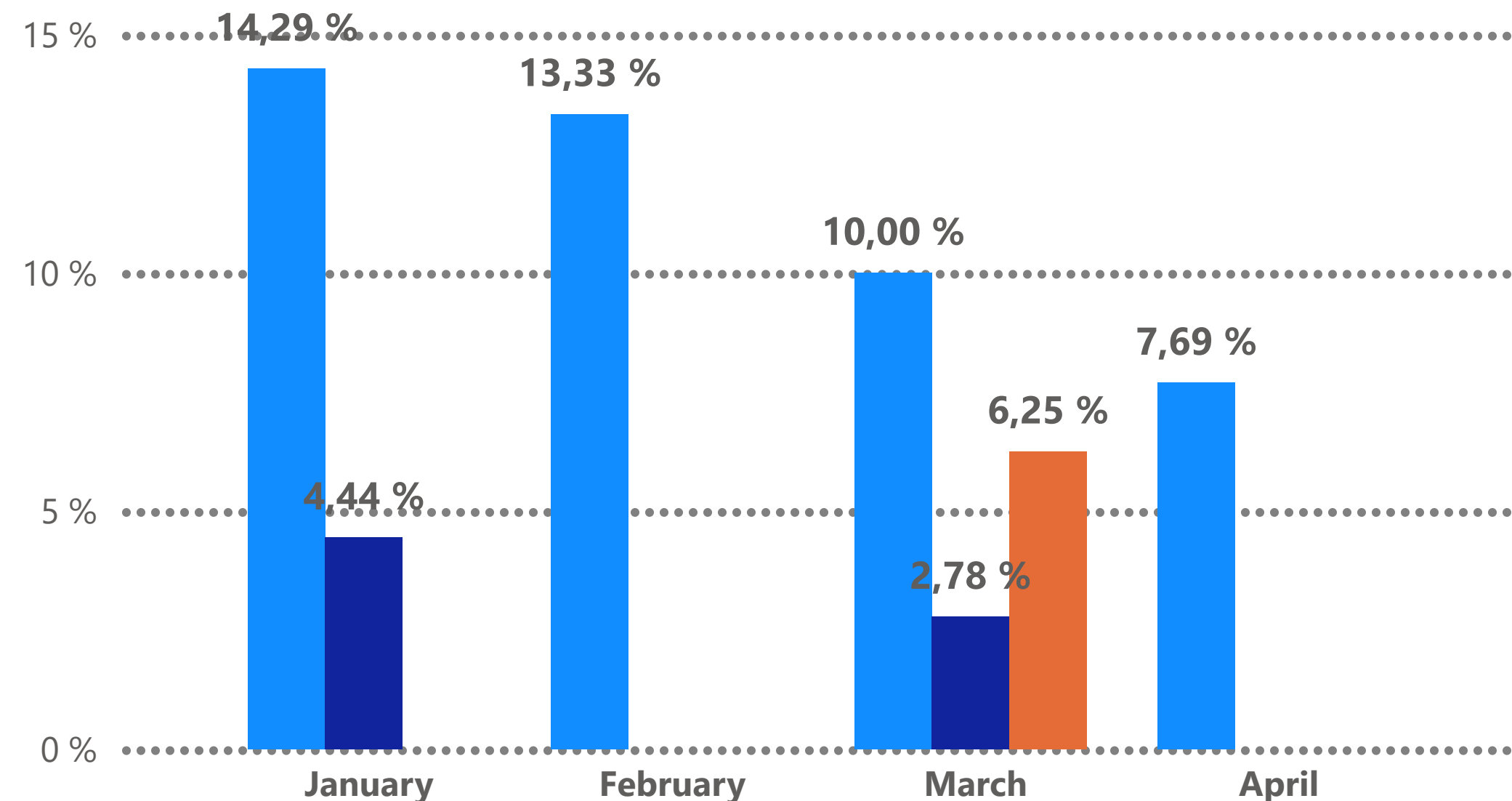
## Jatkuvuus

Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa jatkuvuutta säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Järjestämisvastuun toteutumisen varmistamiseksi jatkuvuutta on tarkasteltava myös palvelukokonaisuuksien yhteensovittamisen näkökulmasta. Jatkuvuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveyspalvelujen osalta hoidon jatkuvuutta (asiakasnäkökulma) ja palvelujen jatkuvuutta (henkilöstönäkökulma). Palveluketjujen sujumuudella tarkoitetaan hoito- ja palvelusuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen jatkuvuutta. Tiedonkulun jatkuvuudella tarkoitetaan sitä, että palvelunkäyttäjää koskeva tieto siirtyy katkeamatta eri palveluntarjoajien järjestelmästä toiseen. Pelastustoimen palvelujen osalta jatkuvuudella tarkoitetaan varautumista, sekä häiriö- sekä poikkeustilanteiden huomiointia.

## Lasten- ja nuorisopsykiatria

Yli 90 päivää odottaneiden osuus

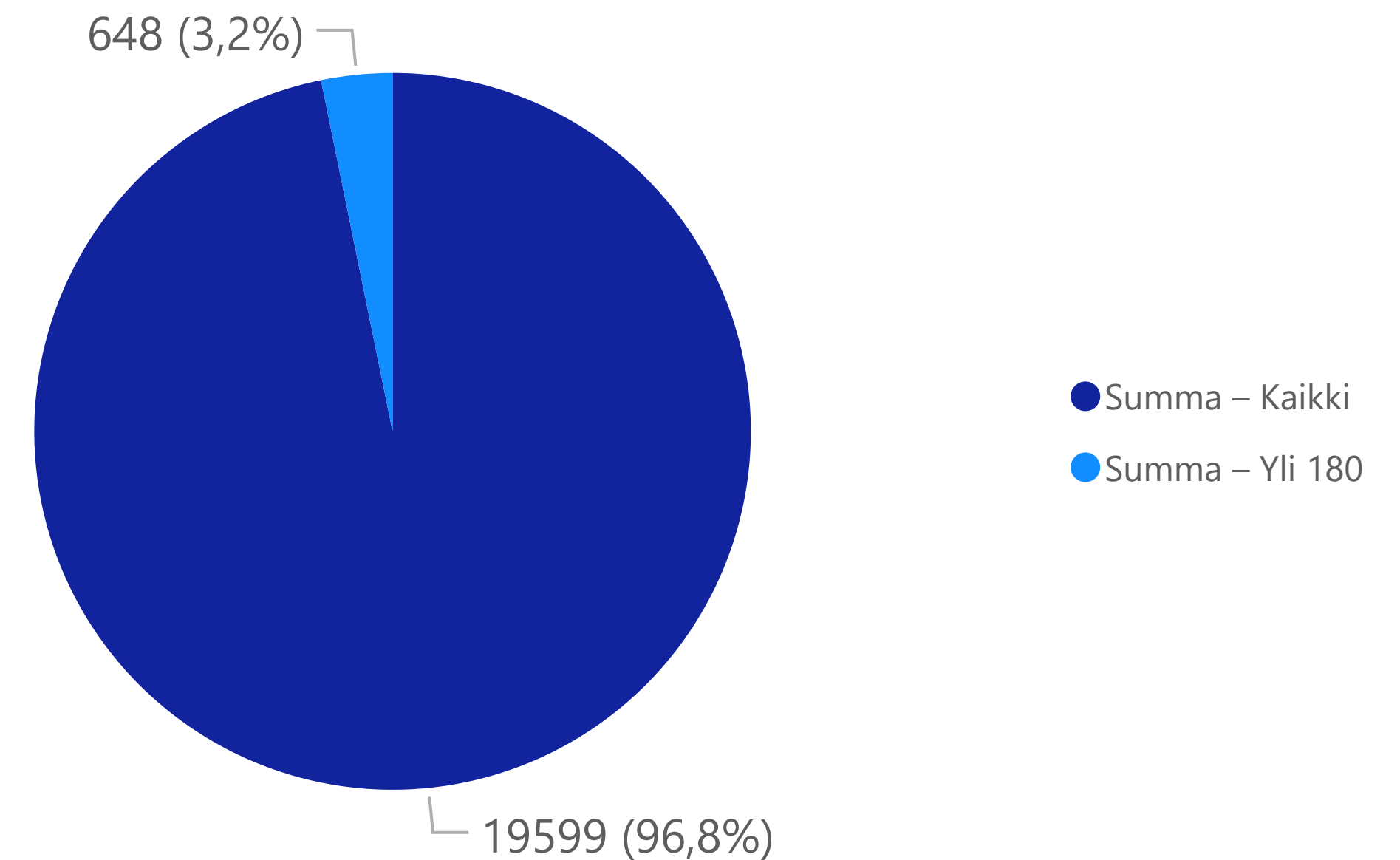
● 70 Psykiatria ● 74 Nuorisopsykiatria ● 75 Lastenpsykiatria



## Erikoissairaanhoido, hoitoa odottavat

Yli 180 päivää jonottaneet

### Kaikki hoitoa odottavat vs yli 180 päivää odottavat



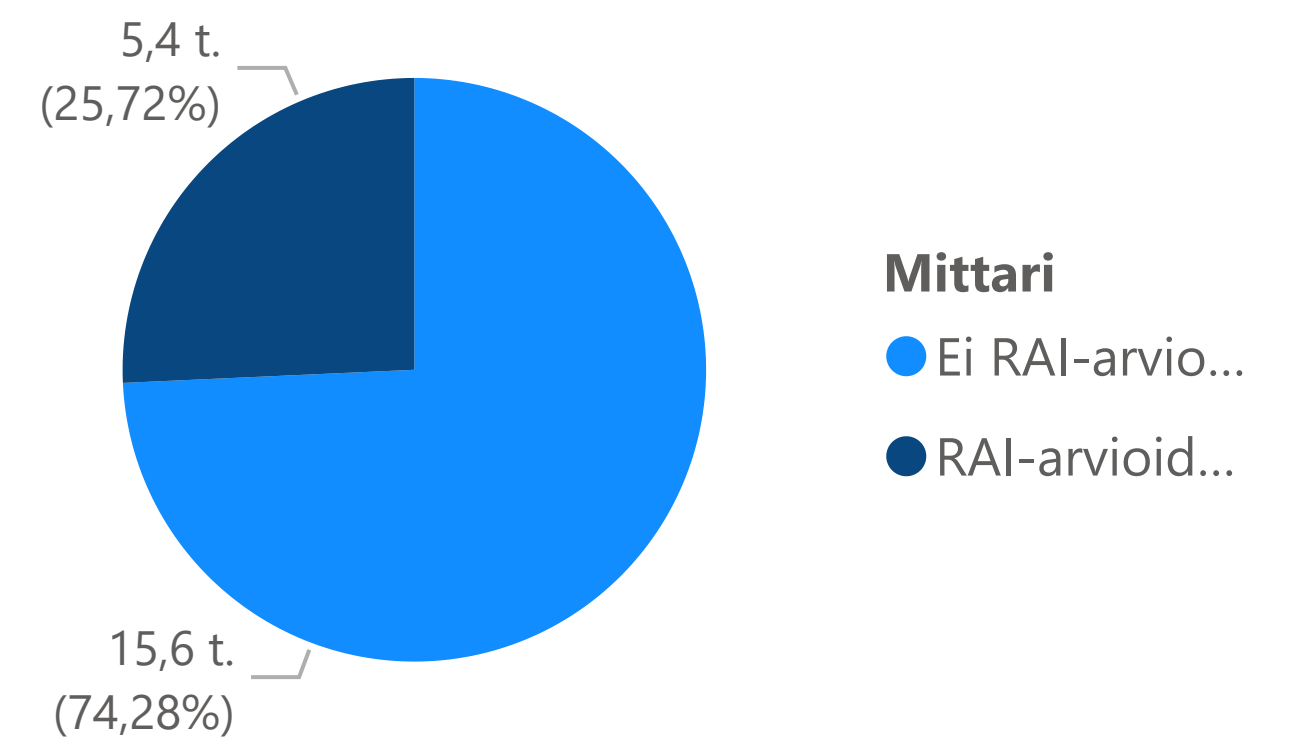
# Turvallisuus ja laatu

Vaaratapahtumat yhteensä

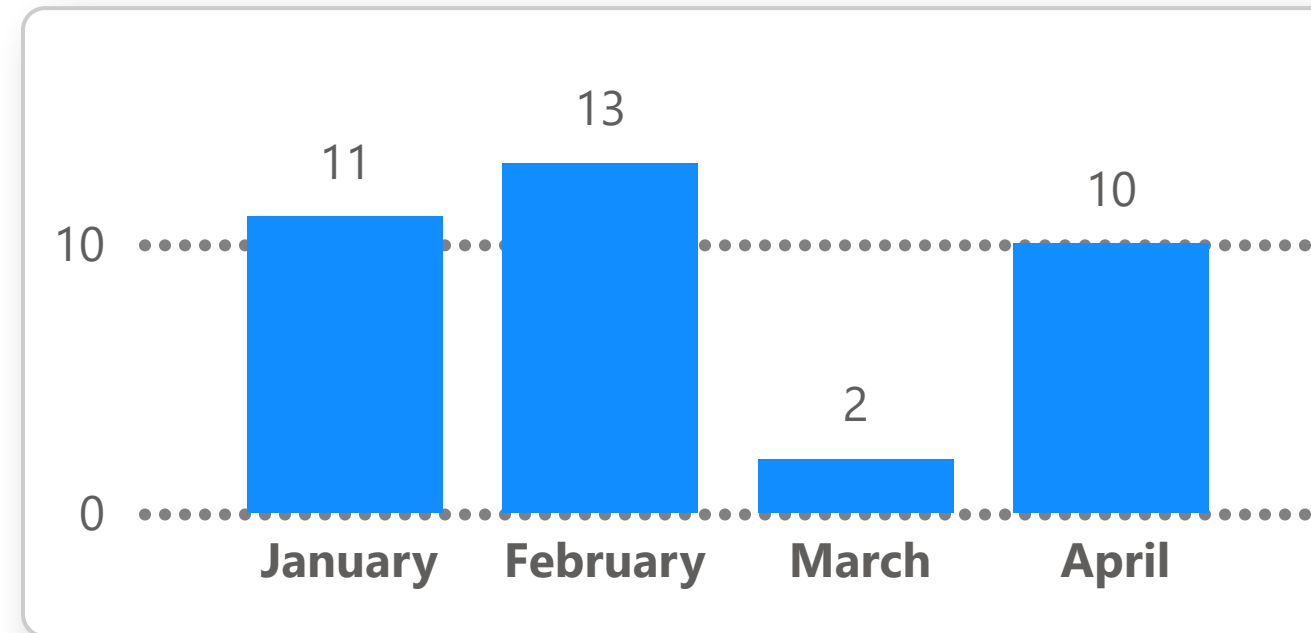
**3465**

RAI-arvioidut yli 75-vuotiaat  
Lukumäärä suhteessa vastaavanikäiseen väestöön

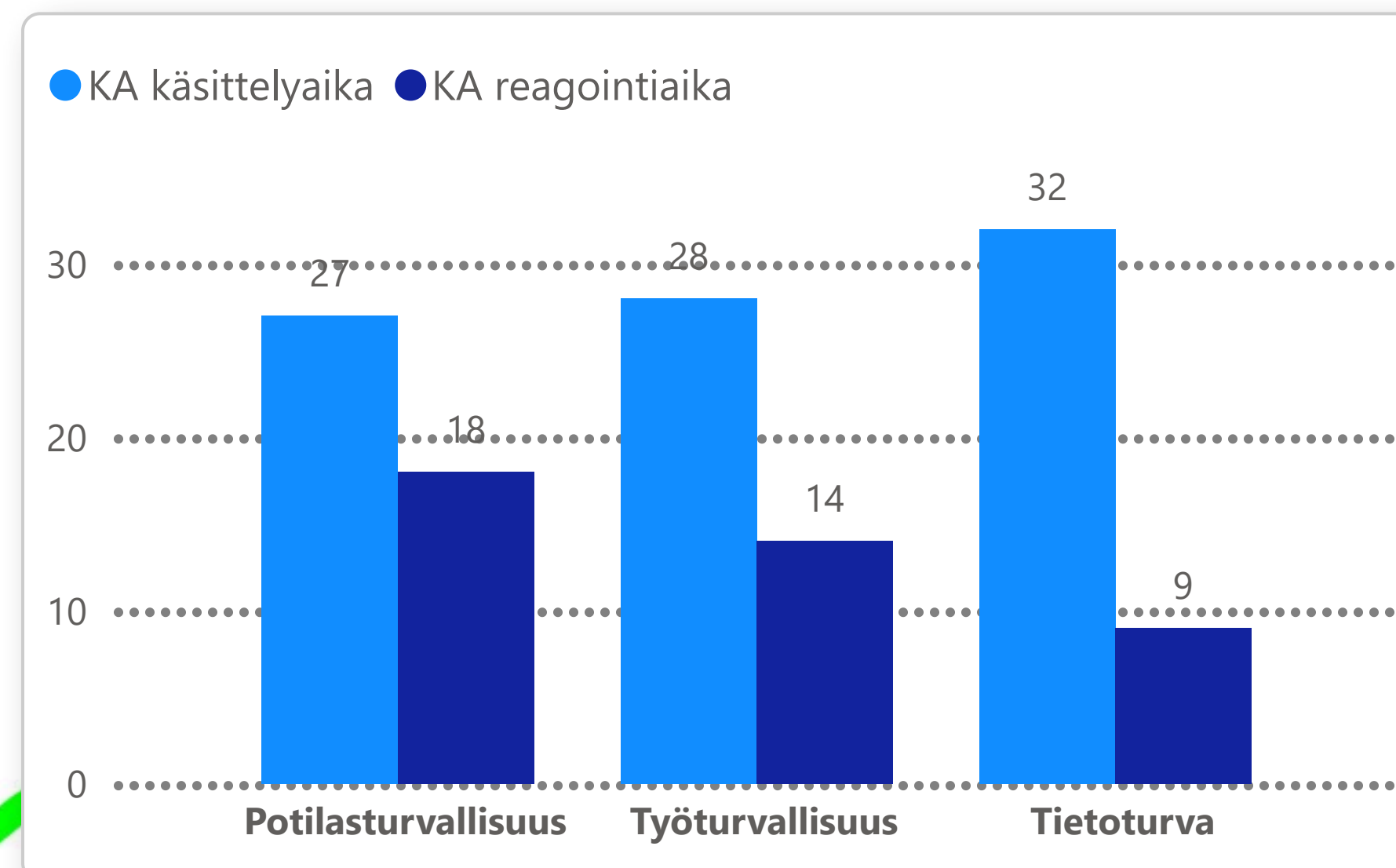
75-v täyttäneet arvioidut vs ei-arvioidut



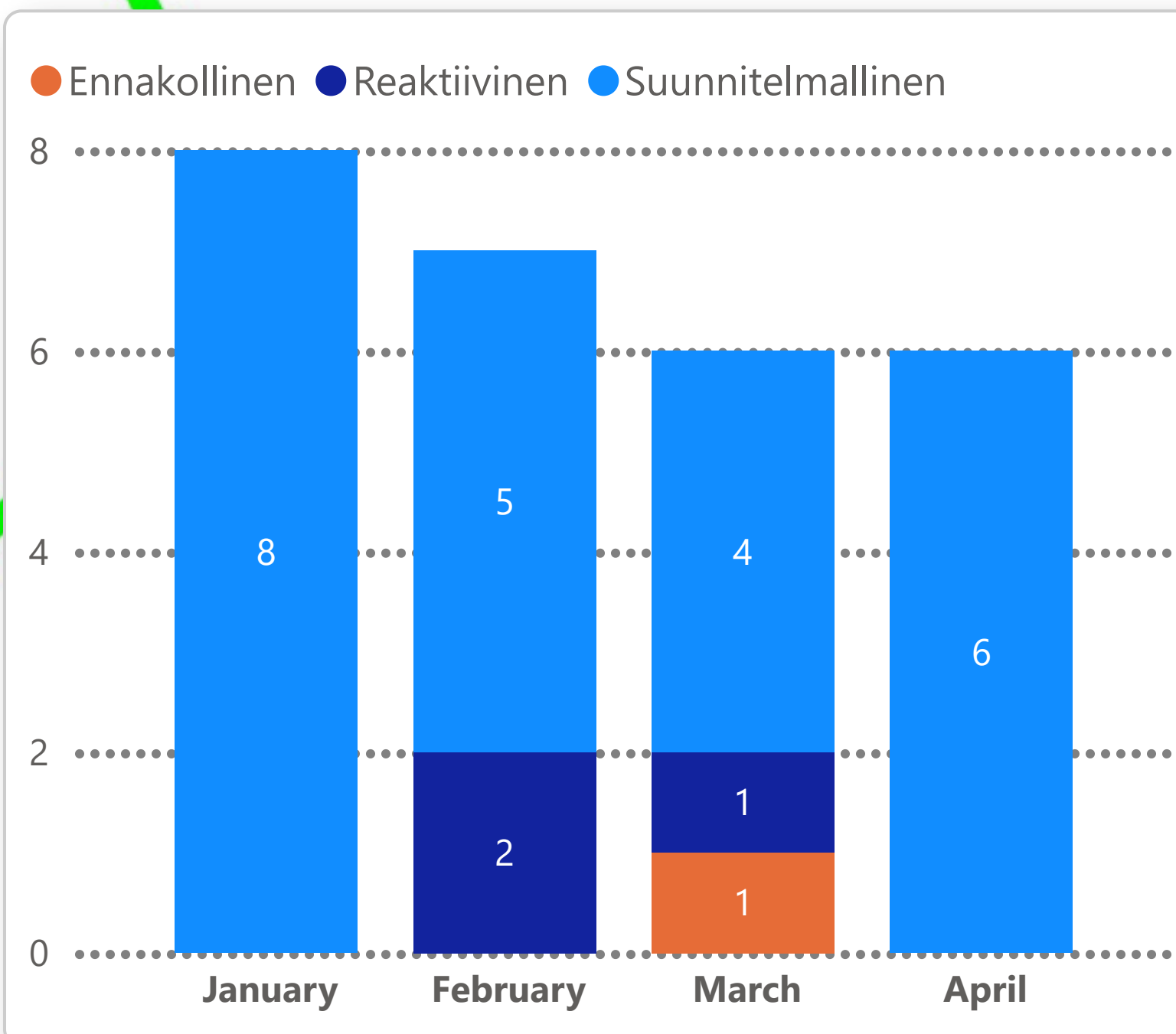
## Valvontahavainnot



## Vaaratapahtumailmoitusten keskimääräiset reagointi- ja käsittelyajat



## Valvontakäynnit



Hyvinvointialueen tulee seurata palvelujensa asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä laatua säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Järjestämisvastuun toteutumisen varmistamiseksi seurannassa tulee huomioida niin sosiaali- ja terveyspalveluihin sovellettavat kuin myös pelastustoimeen sovellettavat lakisääteiset laatu- ja turvallisuusvaatimukset ja määritelmät.

Turvallisuuden ja laadun omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuvan kehittämisen ja riskienhallinnan toteutumista.



# Asiakaskokemus ja osallisuus

Hyvinvointialueen tulee systemaattisesti mitata ja palvelujensa asiakaskokemusta sekä osallisuuden toteutumista.

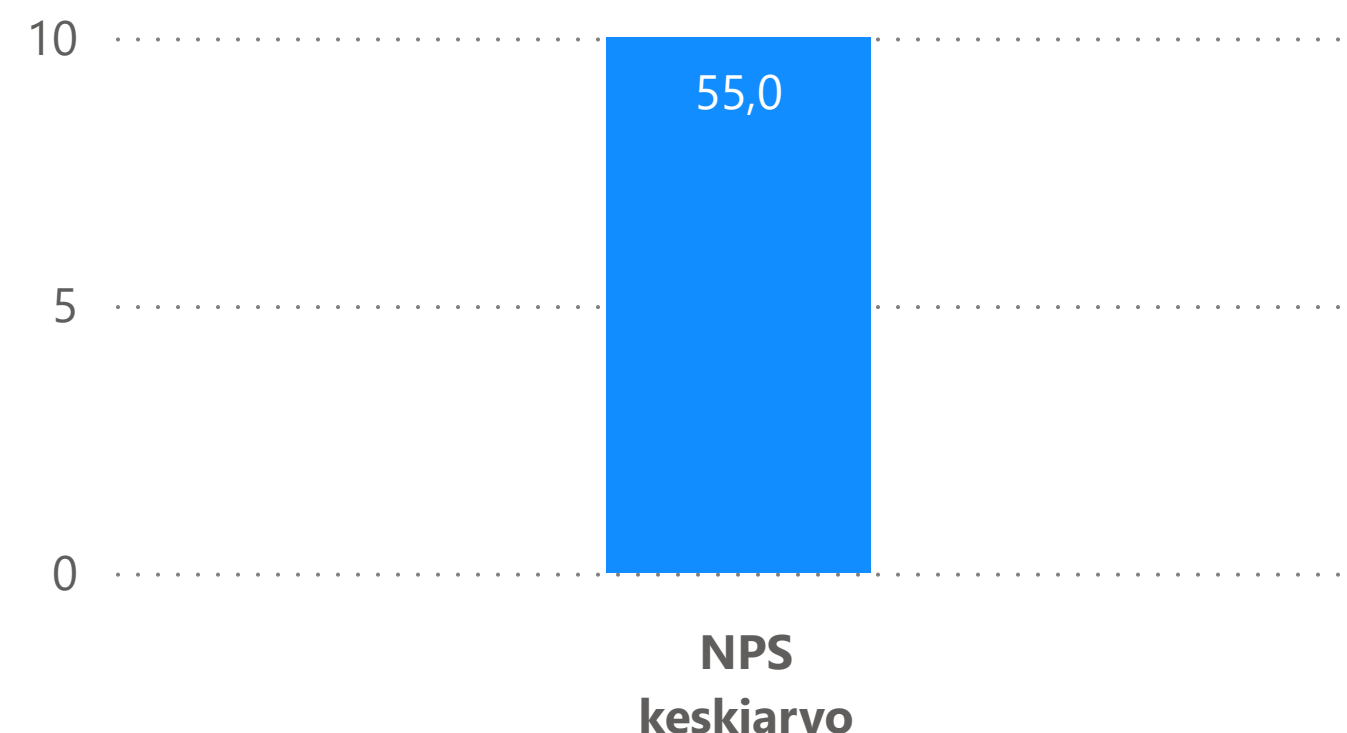
Asiakaskokemusta mittaamalla pyritään tunnistamaan keskeisiä palvelujen kehittämisen mahdollisuuksia ja mahdollisia epäkohtia palveluprosessissa.

Osallisuutta mittaamalla ja tukemalla pyritään tilaan, jossa asiakas osallistuu ja kokee vaikuttavansa erityisesti oman hoidon osalta palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun, tuottamiseen ja arviointiin sekä niistä päättämiseen vuorovaikuttaisesti hyvinvointialueen ammattilaisten kanssa.

## Asiakaspalautteet

Huom. palautteita on aloitettu keräämään helmikuussa

NPS keskiarvo (-100 - +100)



Asiakaspalautteet lkm

3347

Potilas- ja sosiaalivastaavan yhteydenotot

592

## Potilas- ja sosiaalivastaavan yhteydenotot

HUOM. luku ei sisällä kaikkia yksittäisiä yhteydenottoja, vain erilliset asiat. Jos asiakas on ottanut yhteyttä useamman kerran liittyen yhteen asiaan, merkataan se tässä tilastossa yhtenä yhteydenottona.

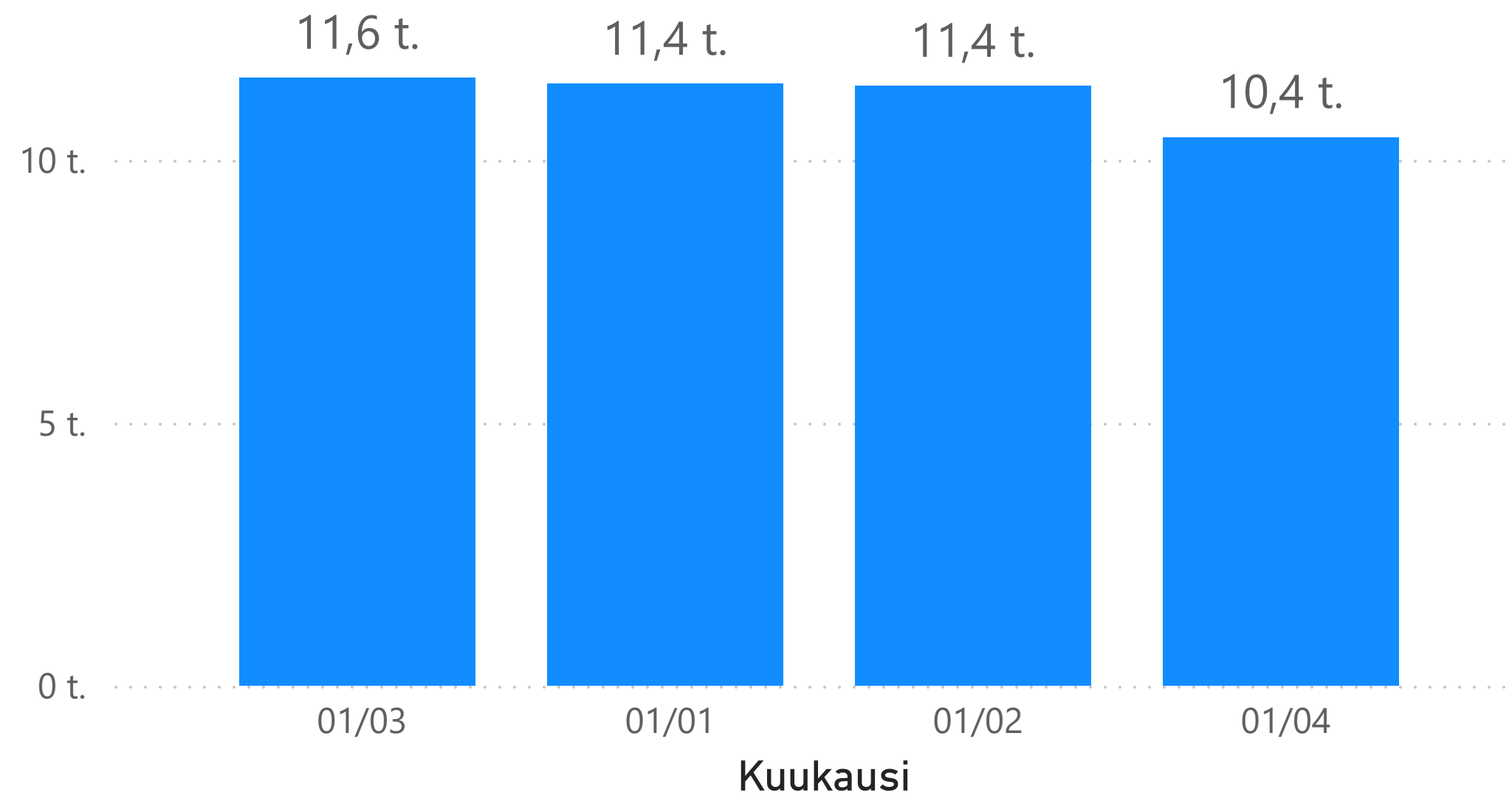
# Henkilöstö

Hyvinvointialueen tulee seurata henkilöstön osaamista, osaamisen kehittämistä, työhyvinvointia, työturvallisuutta sekä toimintakykyä.

Seuranta tulee toteuttaa huomioiden sekä henkilöstön toimintakyvyn merkitys hyvinvointialueen järjestämisvastuun kantamiseen, että henkilöstöhyvinvoinnin ja -tyytyväisyyden merkitys hyvinvointialueen keskeisille strategisille tavoitteille

## Terveysperusteiset poissaolot 2024

Terveysperusteiset poissaolot kuukausittain



## Terveysperusteiset poissaolot/henkilötyövuosi 2023

Poissaolopäivät/htv

**17 592**

Poissaolopäivät/teoreettinen htv  
työpäivinä %

**4,1**