

Laadun ja omavalvonta- ohjelman raportointi

Q1-Q4/2023

Aluehallitus 13.2.2024

Aluevaltuusto 4.3.2024





Raportin sisältö

- Johdanto
- Käsitelmäärittelyt
- Raportin osa-alueet:
 - Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus
 - Asiakaskokemus ja osallisuus
 - Laatu ja turvallisuus
 - Henkilöstö ja työhyvinvointi
 - Pelastuslaitos





Raportin osa-alueet

Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Asiakaskokemus ja osallisuus

Laatu ja turvallisuus

Henkilöstö ja työhyvinvointi

Pelastuslaitos



Johdanto

- Omavalvontaohjelman raportointi perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023 26 § 4 mom.)

"Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. Palveluja on kehitettävä omavalvontaohjelman toteutumisen seurannassa tehtyjen havaintojen perusteella sekä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurannan sekä saadun palautteen perusteella."

- Pelastuslaitoksen osalta raportointi perustuu lakiin pelastustoimen järjestämisestä (613/2021 16 § 3 mom.)

"Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla."

- Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen raportin sisältö perustuu omavalvontaohjelmaan, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmaan, lainsäädäntöön, valvontaviranomaisten huomioihin sekä kansallisiin tavoitteisiin. Raportissa on huomioitu hyvinvointialueen strategia sekä osavuosikatsauksiin nostettavat asiat.
- Raportti julkaistaan vakehyva.fi-verkkosivuilla neljä kertaa vuodessa. Myös omavalvontaohjelma on nähtävillä verkkosivuilla.
- Tämä on ensimmäinen Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen laadun ja omavalvontaohjelman raportti ja se kattaa hyvinvointialueen ensimmäisen toimintavuoden. Raporttia kehitetään jatkuvasti osana omavalvonnan kokonaisuutta.



Omavalvontaohjelman laadun ja vaikuttavuuden osa-alueet:

Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Asiakaskokemus ja osallisuus

Laatu ja turvallisuus

Henkilöstö ja työhyvinvointi

Pelastuslaitos

Käsitteet on kuvattu tarkemmin seuraavilla sivuilla.



Käsitemäärittelyt



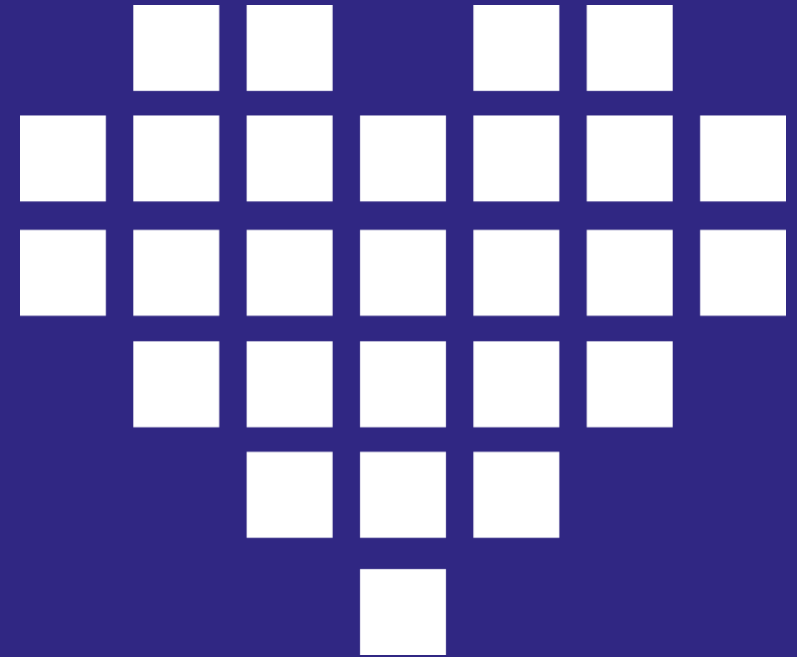
Esimerkkejä mittareista

Saatavuus	Asukkaan tarpeisiin vastaavia sosiaali- ja terveyspalveluita sekä pelastustoimen palveluita on riittävästi tarjolla ja oikea-aikaisesti käytettävissä . Palvelujen saavutettavuus on osa saatavuutta, ja sillä tarkoitetaan palvelujen sopivuutta kaikille käyttäjille ja niiden saatavilla oloa asukkaan yksilölliset tarpeet huomioiden.	Palveluihin pääsyn määräajat, pelastuslaitoksen toimintavalmiusaika
Yhdenvertaisuus	Asukkaiden näkökulmasta mm. palvelujen yhdenvertainen saatavuus ja saavutettavuus sekä toteutuminen huomioiden asukkaiden kielelliset oikeudet sekä sukupuolten sekä vähemmistöjen tasa-arvon edistäminen. Yhdenvertaisuuden toteutumista voi tarkastella yhdenvertaisen saatavuuden näkökulmasta.	Palveluihin pääsyn määräajat
Jatkuvuus	Sosiaali- ja terveyspalvelujen osalta hoidon ja palvelujen jatkuvuus . Palveluketjujen sujuvuudella tarkoitetaan hoito- ja palvelusuhteen jatkuvuutta. Tiedonkulun jatkuvuudella tarkoitetaan sitä, että palvelunkäyttäjää koskeva tieto siirtyy katkeamatta eri palveluntarjoajien järjestelmästä toiseen.	COCI-indeksi (perusterveydenhuolto)
Asiakaskokemus ja osallisuus	Asiakkaiden antama palaute ja kokemus saaduista palveluista. Asiakaskokemustietoa hyödynnetään palvelujen ja palveluprosessien kehittämisessä. Osallisuuden vahvistamisen osalta tavoitteena on, että asiakas osallistuu ja kokee vaikuttavansa oman hoidon osalta palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun, tuottamiseen ja arviointiin yhdessä ammattilaisten kanssa.	NPS (Net Promoter Score), jatkuva asiakaspalaute-kysely
Laatu ja turvallisuus	Sosiaali- ja terveyspalveluihin sekä pelastustoimeen sovellettavat lakisääteiset laatu- ja turvallisuusvaatimukset ja määritelmät . Turvallisuuden ja laadun omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuva kehittäminen ja riskienhallinnan toteutuminen.	Haitta- ja vaaratapahtuma-ilmoitusten määrä, valvontatapahtumien määrä ja luonne
Henkilöstö ja työhyvinvointi	Henkilöstön osaamisen, osaamisen kehittämisen, työhyvinvoinnin, työturvallisuuden sekä toimintakyvyn seuraaminen. Henkilöstön toimintakyvyn merkitys hyvinvointialueen järjestämisvastuun kantamiseen, sekä henkilöstöhyvinvoinnin ja -tyytyväisyyden merkitys hyvinvointialueen keskeisille strategisille tavoitteille.	Työtyytyväisyys, työnantajan suosittele, sairauspoissaolopäivät



Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Q1-Q4/2023

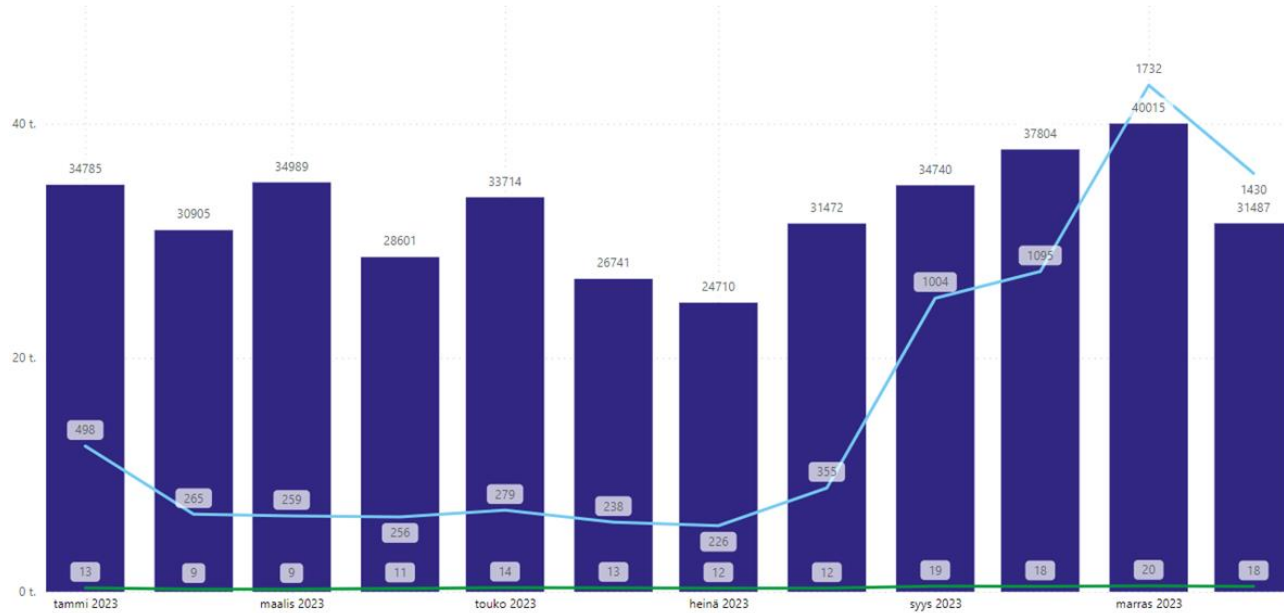


Terveydenhuolto ja suun terveydenhuolto | Puhelinpalvelut



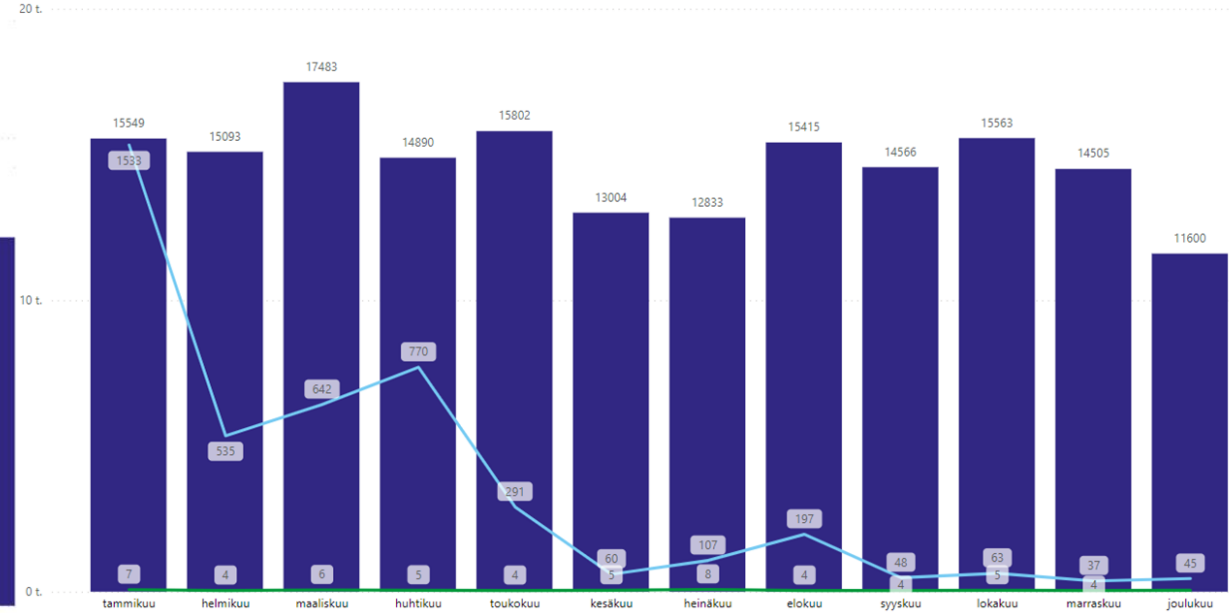
Terveysasemien puhelinpalvelu

● Saapuneet puhelut ● Takaisinsoiton ka odotusaika (min) ● Vastattujen puheluiden ka odotusaika (min)



Suun terveydenhuollon puhelinpalvelu

● Saapuneet puhelut ● Takaisinsoiton ka odotusaika (min) ● Vastattujen puheluiden ka odotusaika (min)



Puhelinpalvelut ja tavoitetasot

Palvelujen saatavuuden parantamiseksi yhteydenoton on oltava sujuvaa ja helppoa, ja puhelinpalvelun on toimittava moitteetta. Puhelinpalveluiden ohella hyödynnämme uusia digitaalisia palvelukanavia.

Tavoitetaso vuonna 2025: Terveysasemilla kiireettömien puhelujen takaisinsoitto saman päivän aikana, kiireelliset puhelut takaisinsoitto ja vastausaika max. 30 min. Suun terveydenhuollon kiireettömän yhteydenoton vasteaika saman päivän aikana ja kiireellisen yhteydenoton keskimääräinen vasteaika 3.5 min.



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Vuosi 2023

Havainto

Yhteydenotot (puhelinpalvelu, Klinik) lisääntyivät hoitotakuun kiristymisen myötä.

Toimenpide

Tilanteeseen vastattiin purkamalla jonoja arki-iltais in ja viikonloppuis in.

Terveydenhuolto | Hoitoonpääsy



Terveysasemat - odotusaika (%)

● Ovrk % ● 1-3 vrk % ● 4-7 vrk % ● 8-14 vrk % ● 15-30 vrk % ● 31-90 vrk % ● Yli 90 vrk %



Terveydenhuollon odotusajat sekä tavoitetasot

Hoitotakuun lainsäädäntö muuttui 1.9.2023. Perusterveydenhuollon kiireettömään hoitoon pääsyn enimmäisaika perusterveydenhuollossa on 14 vuorokautta ja suun terveydenhuollossa neljä kuukautta.

Terveysasemien kiireettömään hoitoon pääsyn tavoitteena on, että 100 % asiakkaita pääsee hoitoon 7 vuorokaudessa.

Hoitotakuun piirissä olevien toteutuneiden käyntien odotusaika – raportti laskee aikaa yhteydenotosta sellaiseen toteutuneeseen käyntiin lääkärillä tai hoitohenkilöstöllä, joka on hoidontarpeenarvioinnissa arvioitu kiireetöntä sairaanhoitoa vaativiksi ja joita ei ole hoidettu ensikontaktissa.

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Vuosi 2023

Havainto

Palvelujen saatavuuden ja saavutettavuuden parantaminen.

Toimenpide

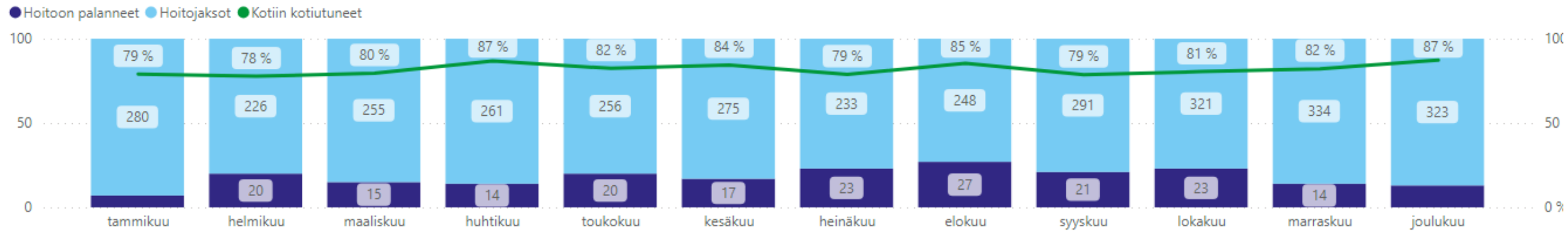
Hoidon jatkuvuutta edistävä Omatiimi-malli otettu käyttöön Keravalla ja Kivistön terveysasemilla ja mallia on tarkoitus laajentaa koskemaan kaikkia terveysasemia. Terapiat etulinjaan -toimintamallin on kohdennettu resurssia. Potilaiden ohjaamista sähköisen hoidontarpeen arvioon on tehostettu (Klinik). Aloitettu yhteistyö työelämyssuhteiden kanssa työttömien terveyspalveluiden saavutettavuuden ja saatavuuden sekä yhteistyön parantamiseksi.



Sairaalapalvelut | Hoitojaksot



Hoitojaksot ja 30vrk sisällä palanneet



Sairaalapalvelujen hoitojaksot ja 30 vrk sisällä palanneet

Kuvaajaan kerätään tieto sairaalapalveluissa tuotetuista hoitojaksoista, hoitojaksoilta kotiin kotiutuneiden lukumäärästä sekä siitä, kuinka moni palasi kuukauden sisällä kotiutumisesta uudelleen sairaalahoitoon.

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Vuosi 2023

Havainto

Viimeisellä vuosineljänneksellä näkyy hoitojaksojen lukumäärän kasvua.

Toimenpide

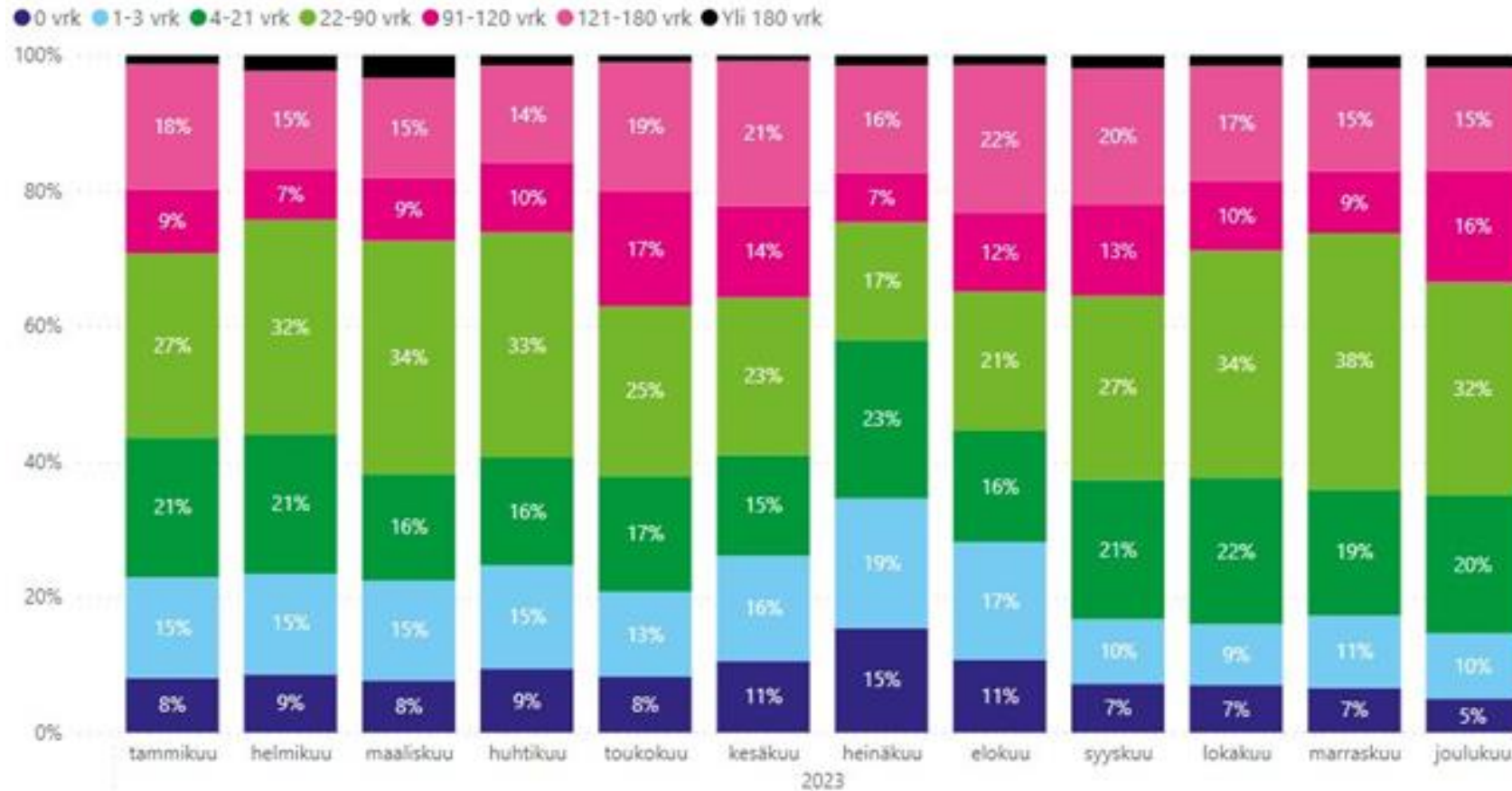
Hoitoketjun sujuvuutta on kehitetty yli toimialarajojen.



Suun terveydenhuolto | Hoitoonpääsy



Suun terveydenhuolto - odotusaika (%)



Suun terveydenhuollon odotusajat sekä tavoitetasot

Hoitotakuun lainsäädäntö muuttui 1.9.2023. Perusterveydenhuollon kiireettömään hoitoon pääsyn enimmäisaika perusterveydenhuollossa on 14 vuorokautta ja suun terveydenhuollossa neljä kuukautta.

Suun terveydenhuollon hammaslääkärin kiireettömän käynnin odotusajan tavoitteena on, että yli 3 kk odottaneita ei ole.

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Vuosi 2023

Havainto

Palvelujen saatavuuden ja saavutettavuuden parantaminen.

Toimenpide

Lean-koulutukset henkilökunnalle ja lähihoitajille, joustavan vastaanoton pilotointi neljässä yksikössä ja Klinikin käyttöönottohoidontarpeen arvioinnin yhteydenottokanava ja työkaluna. Lisäksi Koivukylän terveysasemalle on valmistunut uusi 15 hoituhuoneen hammashoitola.





Vanhusten palvelut | Odotusajat ja puhelinpalvelut

Odotusajat iäkkään henkilön sosiaalipalveluihin

	1-4/2023	5-8/2023	9-12/2023	Tavoite
Palvelutarpeen arviointi uusille 75 vuotta täyttäneille asiakkaille (odotusajan mediaani vuorokausina)	5	4	4	7 arkipv
Pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen (odotusajan mediaani vuorokausina). Luku suluissa kertoo yli 3 kk odottaneet	53 (9)	70 (59)	51 (11)	Alle 90 vrk
Kotihoito	Palvelu alkaa palvelutarpeen tunnistamisesta seuraavana arkipv.	Palvelu alkaa palvelutarpeen tunnistamisesta seuraavana arkipv.	Palvelu alkaa palvelutarpeen tunnistamisesta seuraavana arkipv.	Alle 90 vrk

Odotusajat iäkkään henkilön sosiaalipalveluihin, puhelinpalvelut sekä tavoitetasot

Palvelutarpeen arviointi aloitetaan jo aina puhelimessa, mikä tarkoittaa, että odotusaika on käytännössä pienempi. Kiireellisissä tapauksissa palvelutarpeen selvittäminen tehdään Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella 1–2 vrk sisällä.

Pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen sisältää pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen ja pitkäaikaisen laitoshoidon. Tilanne poikkileikkaus seurantajakson viimeisen päivän jonossa olevien odotusajan mediaanista. Odotusajan mediaani tarkoittaa asiakaskohtaisten odotusaikojen suuruusjärjestyksen keskimmäistä arvoa.

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Vuosi 2023

Havainto

Kesän 2023 aikana ympärivuorokautiseen palveluasumiseen odottavien asiakkaiden määrä sekä odotusajat pitenivät merkittävästi.

Toimenpide

Tilannetta parannettiin syksyllä arviointi- ja kuntoutustoimintaa lisäämällä sekä hoitoketjuja sujuvoittamalla.

Havainto

Puhelinpalvelussa puhelumäärät kasvaneet alkuvuodesta huomattavasti.

Toimenpide

Asiakasohjauksen toimintaa on kehitetty, ohjeita päivitetty ja tehty sisäistä organisointia sekä ohjattu palveluun lisäresurssia.

Havainto

Alkuvuodesta vanhusten puhelinpalveluihin ohjautunut puhelujä koskien muita puheluita.

Toimenpide

Hyvinvointialueen toimintojen vakiintumisen myötä puhelut ohjautuvat pääasiassa oikein.

Puhelinpalvelut	1/23	2/23	3/23	4/23	5/23	6/23	7/23	8/23	9/23	10/23	11/23	12/23
Puheluiden määrä	2277	1725	1898	1518	1744	1657	1680	2444	2344	1766	1612	1221
Takaisinsoittojen määrä	829	577	509	335	339	227	236	414	369	334	220	165
Keskimääräinen odotusaika puhelimeen (suorat soitot, minuutteina)	3,5	5	6,5	18,23	21,59	15,30	23,03	40,41	36,16	23,05	14,52	9,59



Lasten, nuorten ja perheiden palvelut |

Perheneuvolapalvelut ja nuorten psykososiaaliset palvelut



Perheneuvolapalvelujen odotusaika

	Q1/2023	Q2/2023	Q3/2023	Q4/2023	Tavoite 2023
Perheneuvolapalvelujen odotusaika (vrk)	160	121	67	52	Max. 90 vrk yhteydenotosta

Nuorten psykososiaaliin palveluihin pääsyn odotusaika

	Q1/2023	Q2/2023	Q3/2023	Q4/2023	Tavoite 2023
Nuorten psykososiaaliin palveluihin pääsyn odotusaika (vrk)	23	23	31	28	Enintään 14 vrk



Odotusajat perheneuvolapalveluihin ja nuortes psykososiaaliin palveluihin pääsyyn

Perheneuvolat palvelevat perheitä, joissa on alle 13-vuotiaita lapsia. Perheneuvolat tarjoavat tukea vanhemmuuteen sekä lapsen kasvua ja kehitystä koskeviin kysymyksiin. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen tavoitteena oli, että vuonna 2023 perheneuvoloiden odotusaika on enintään 90 vuorokautta yhteydenotosta.

Nuorten psykososiaaliset palvelut tarjoaa apua 13-21-vuotiaille nuorille ja heidän läheisilleen elämänhallinnan kysymyksissä, sosiaalisissa suhteissa sekä mielenterveys- ja päihdeasioissa. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen tavoitteena oli, että vuonna 2023 nuorten psykososiaaliin palveluihin pääsyn odotusaika olisi enintään 14 vuorokautta.

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Vuosi 2023

Havainto

Perheneuvolapalvelujen odotusajat.

Toimenpide

Perheneuvolapalveluissa onnistuttiin purkamaan jonot kasvatus- ja perheneuvonnan tiimeissä sekä perheasioiden sovittelussa. Yksikössä on panostettu työn koordinointiin ja prosessien sujuvoittamiseen.

Havainto

Viiveet nuorten psykososiaaliin palveluun pääsyssä ovat johtuneet henkilöstön vaihtuvuudesta, asiakasvirtauksen haasteista erityisesti erikoissairaanhoidon suuntaan sekä prosessien kehittämisen keskeneräisyydestä.

Toimenpide

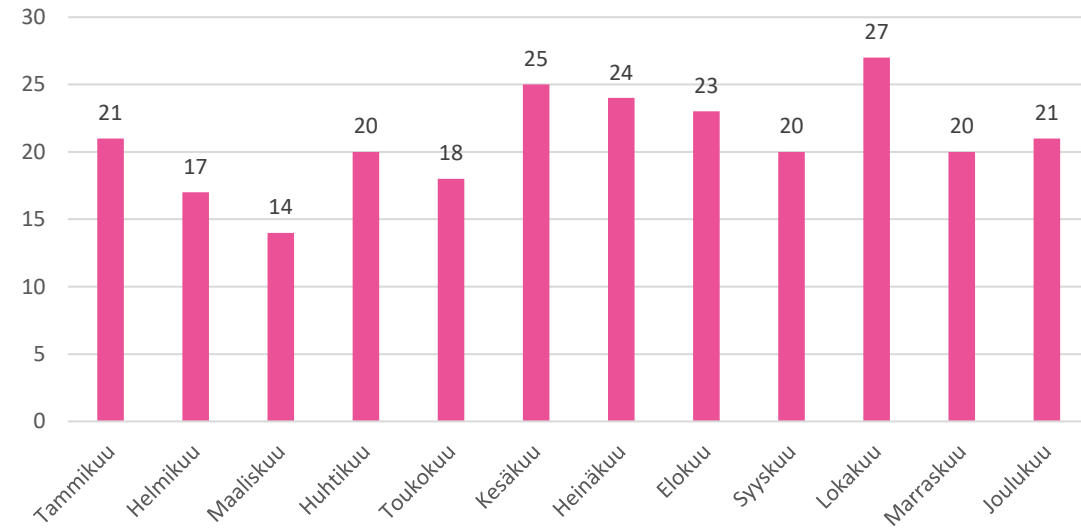
Lasten ja nuorten mielenterveys-, päihde- ja riippuvuuspalvelujen rakennetta ja palvelupolkuja on kehitetty syksyn aikana.



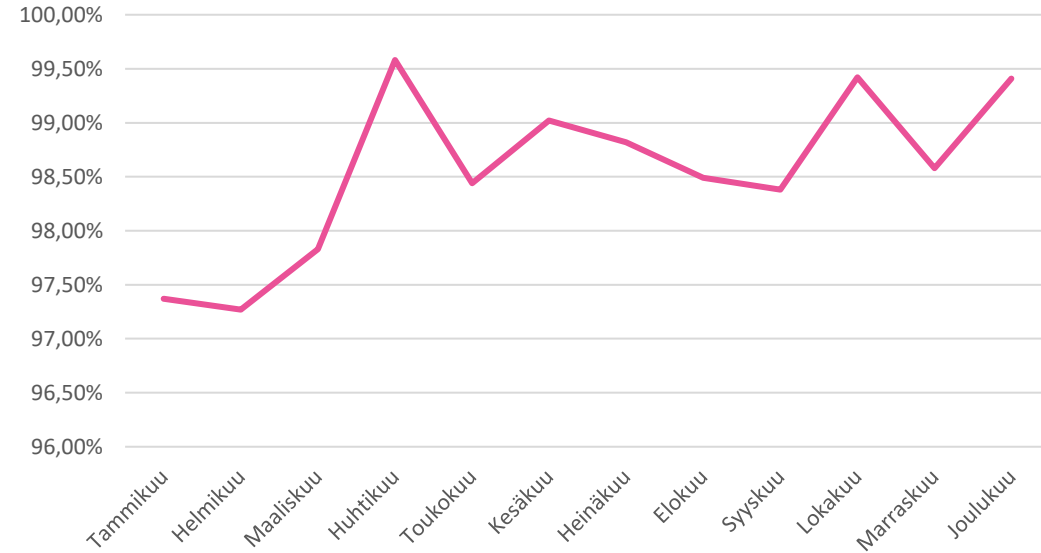
Käsittelyajat ja pääsy palveluihin | Aikuissosiaalityö ja vammaisten palvelut



Vammaispalveluiden pitkäaikaiseen asumiseen odottavat



Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemukset käsitelty 7 arkipäivän kuluessa



Palvelutarpeen arviointien aloitus 2023

Odotusaika yhteydenotosta palvelutarpeen arvioinnin aloittamiseen aikuissosiaalityössä ja vammaispalveluissa. Kyseessä on uusi mittari, joka on otettu vasta käyttöön. Jatkossa mittaria raportoidaan kvartaaleittain.

	Q4/2023	Tavoite
Aikuissosiaalityö	2,25 vrk	Alle 7 vrk
Vammaispalvelut	6,5 vrk	Alle 7 vrk



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Vuosi 2023

Havainto

Palveluiden saatavuus on ollut vammaispalveluissa kohtalaisen hyvä.

Toimenpide

Ohjaukseen ja neuvontaan on panostettu.

Havainto

Uusi vammaispalvelulaki tulee voimaan 1.1.2025. Lain käytäntöön soveltamiseen liittyvät työt jatkuvat palvelualueella.

Toimenpide

Henkilöstölle on järjestetty koulutusta uudesta vammaispalvelulaista ja koulutuksia jatketaan edelleen.

Havainto

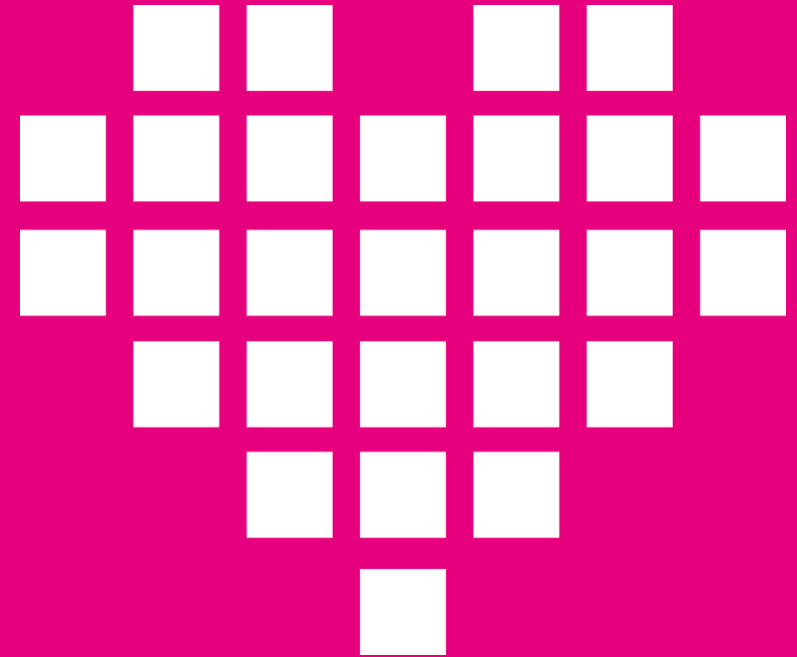
Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulon hakemusten käsittely.

Toimenpide

Toimeentulotuen prosesseja kehitetään jatkuvasti vastaamaan paremmin kasvavaan kysyntään.

Asiakaskokemus ja osallisuus

Q1-Q4/2023

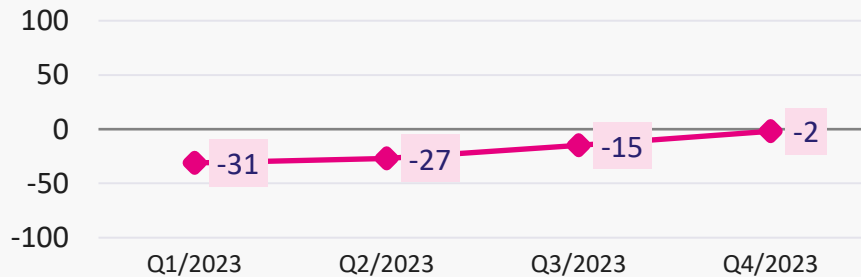


Asiakaspalaute-kysely | Hyvinvointialueen yhteenveto



NPS-Suositteluindeksi

"Kuinka todennäköisesti suosittelet palvelua ystävällesi?"



Viimeisin NPS-indeksi | Vastaajamäärä

1.10.-31.12.2023

-2 | 597

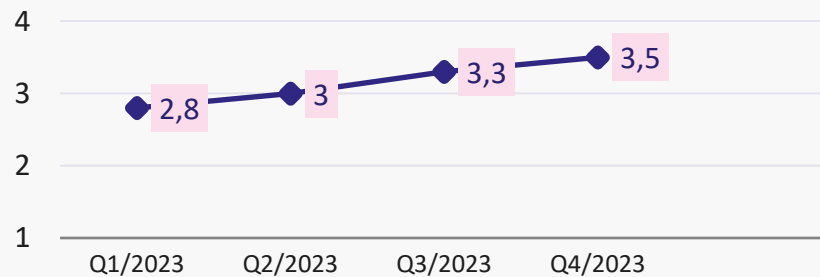
Palautteita yhteensä

1.1.-31.12.2023

2583

THL: Palvelun yleisarvosana

1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



Vaken Asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen

Hyvinvointialueen tavoitteena on tarjota jokaiselle asiakkaalle hyvä ja turvallinen kokemus palvelusta ja hoidosta.

Asiakaspalautetta kerätään jatkuvasti kaikilta sote-toimialoilta. Palautetta voi antaa verkkosivuilla, paperilomakkeella tai suullisesti.

Asiakaspalautteet käsitellään 15 arkipäivän sisällä kaikissa yksiköissä ja asiakaspalautteista koostetaan julkinen hyvinvointialuetasoinen raportti osavuositarkastuksittain.

Asiakaspalautteiden perusteella palveluja ja prosesseja kehitetään jatkuvasti vastaamaan asiakkaiden tarpeita entistä paremmin.

Hyvinvointialuetasolla raportoidaan kaksi kertaa vuodessa tärkeimmät asiakaspalautteen perusteella nousseet havainnot ja kehittämistarpeet sekä niiden perusteella käynnistetyt kehittämistoimenpiteet.



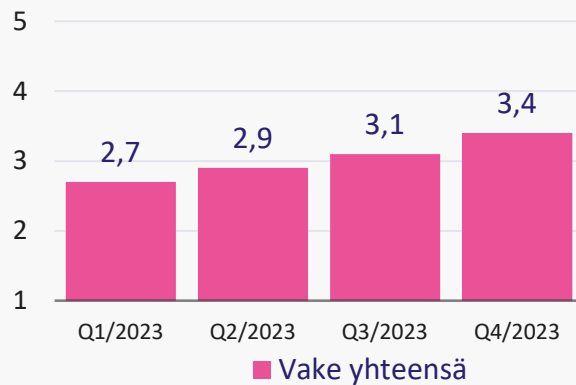
Asiakaspalaute-kysely | Palaute ja kehittämistoimenpiteet



Palvelujen saatavuus

"Sain apua, kun sitä tarvitsin"

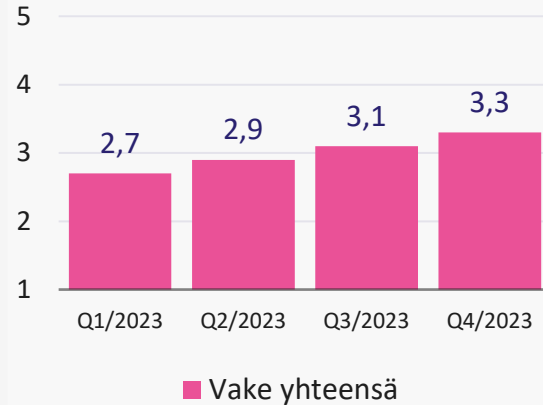
1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



Asiakkaan kohtaaminen

"Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti"

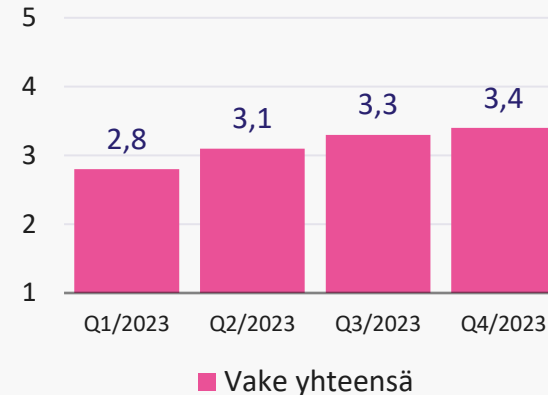
1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



Asiakkaan osallisuus

"Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin kanssani yhteistyössä"

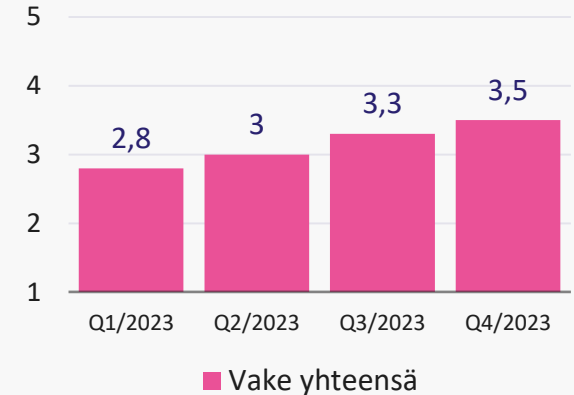
1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



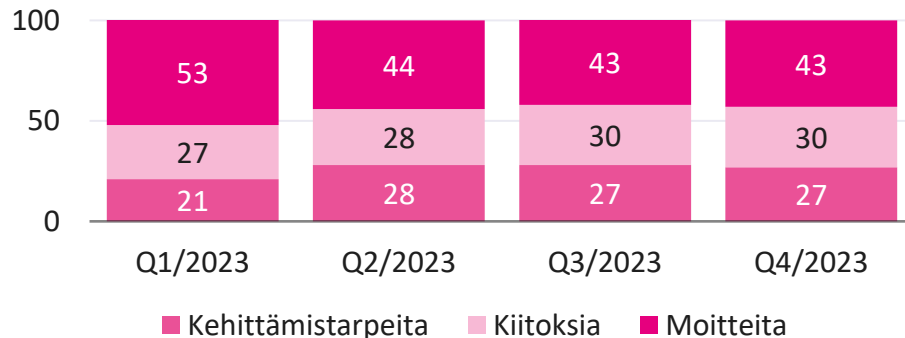
Hoidon tai palvelun hyödyllisyys

"Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi"

1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



Asiakaspalautteisiin liittyvistä avoimista palautteista, %



Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Vuosi 2023

Havainto

Palvelujen ja hoidon saatavuuden ja saavutettavuuden parantaminen nousut merkittäväksi kehittämiskohteeksi vuoden 2023 aikana.

Toimenpide

Toimialoilla parannettu verkkosivujen saavutettavuutta, selkiytetty yhteydenottomahdollisuuksia, kehitetty verkkolomakkeita ja keskitetty neuvonnan ja ohjauksen palveluja.

Havainto

Asiakkaan ja lähiomaisen kohtaamistaitojen parantaminen hoidon ja palvelun yhteydessä nousut tärkeäksi kehittämiskohteeksi vuoden 2023 palautteissa.

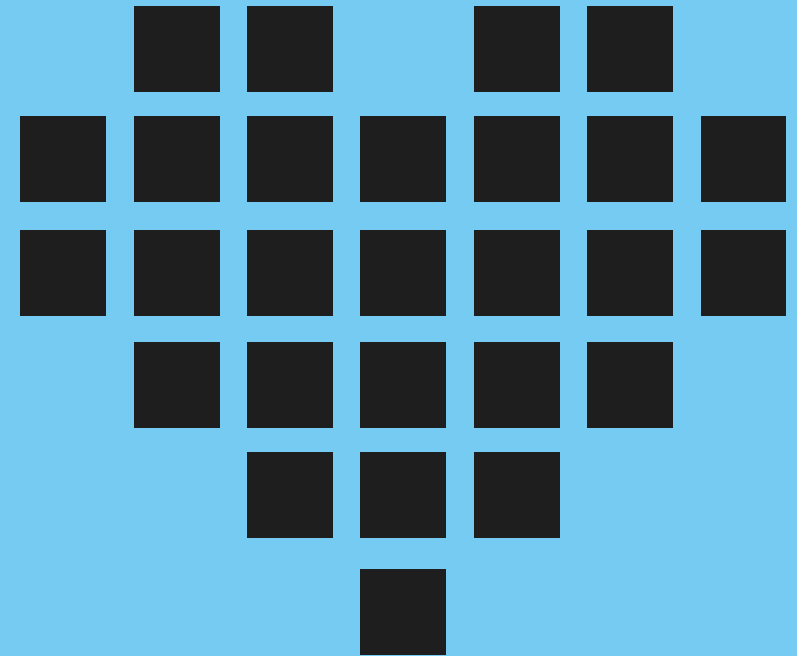
Toimenpide

Vuoden 2024 koulutussuunnitelmaan nostettu asiakkaan ja lähiomaisen kohtaamisen taitojen koulutusta ja vuorovaikutuskoulutusta.



Laatu ja turvallisuus

Q1-Q4/2023



HaiPro | Ilmoitusten luonne ja kehittämistoimenpiteet



Koko hyvinvointialue

HaiPro-ilmoitusten lukumäärä

Q1/2023

Q2/2023

Q3/2023

Q4/2023

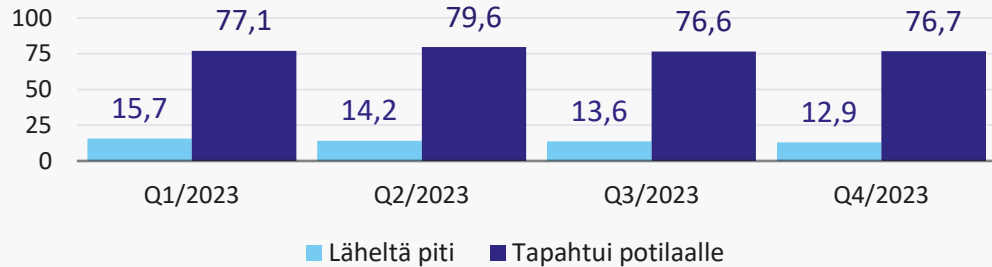
1 190

1 318

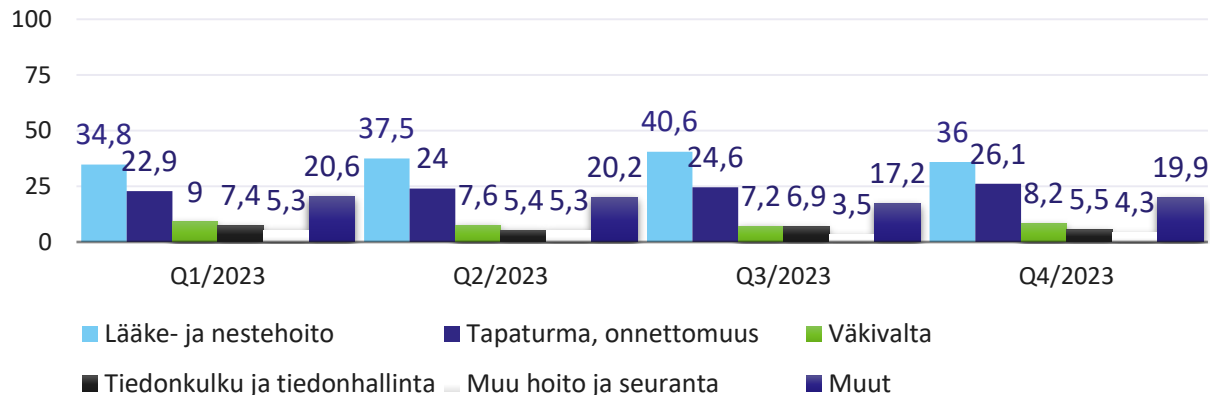
1 512

1 737

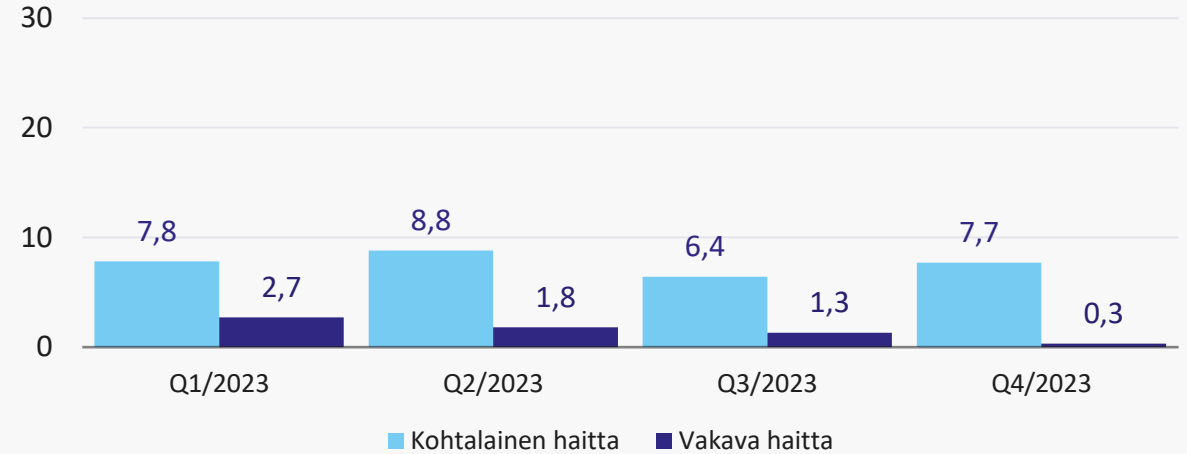
Tapahtuman luonne (%)



Tapahtuman tyyppi (%)



Haittatapahtuman seuraukset potilaalle (%)



HaiPro-järjestelmä

Työntekijät ilmoittavat sosiaali- ja terveyspalveluissa asiakkaisiin ja potilaisiin kohdistuvat läheltä piti - ja vaaratapahtumat HaiPro-järjestelmään. Järjestelmään tehdyt ilmoitukset raportoidaan säännöllisesti ja niitä hyödynnetään yksiköiden toiminnan kehittämisessä.

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Vuosi 2023

Havainto

Keskeisenä hyvinvointialueitasoisena havaintona ja tavoitteena on nostaa HaiPro ilmoitusten määrää etenkin läheltä piti -tilanteiden osalta, jolloin päästään entistä tehokkaammin ennaltaehkäisemään asiakkaisiin ja potilaisiin kohdistuvia vaikutuksia ja vähentämään toiminnan riskejä.

Toimenpide

Esihenkilöille on toukokuussa 2023 järjestetty HaiPro koulutusta, jossa on painotettu ilmoittamisen tärkeyttä ja ratkaisukeskeistä ilmoitusten käsittelytapaa palvelujen kehittämiseksi. Lisäksi toimialoille on viestitty keskeisistä nostoista HaiPro ilmoituksiin liittyen.

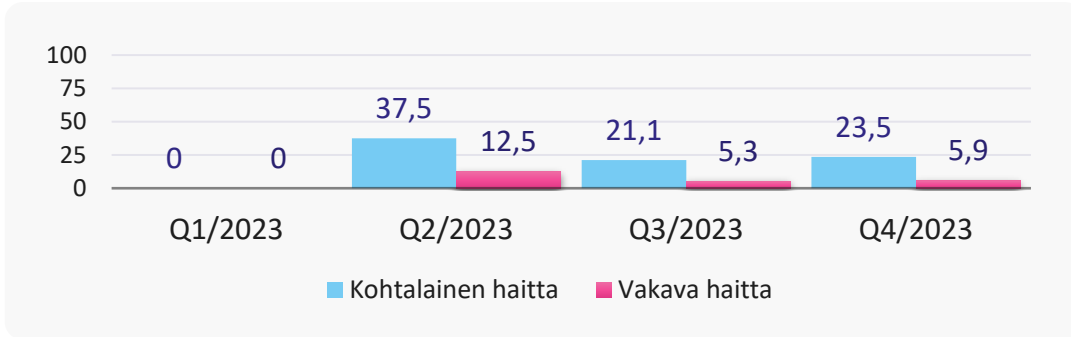
SPro | Ilmoitusten luonne ja kehittämistoimenpiteet



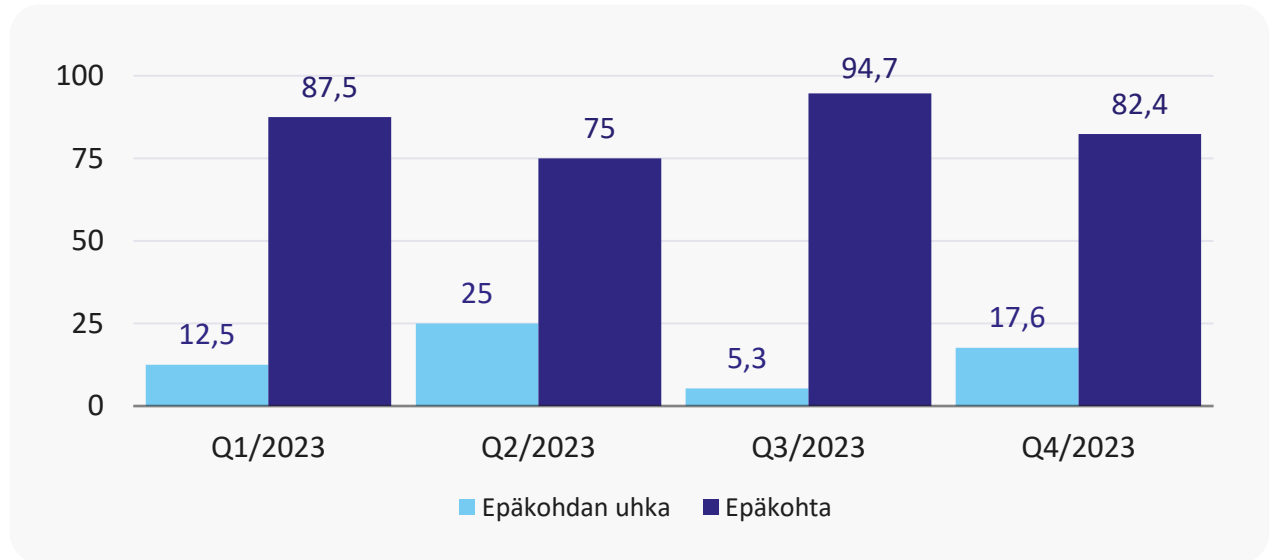
Koko hyvinvointialue

	Q1/2023	Q2/2023	Q3/2023	Q4/2023
SPro-ilmoitusten lukumäärä	8	8	19	17

Seuraus asiakkaalle (%)



SPro-ilmoituksen luonne (%)



SPro-järjestelmä

Sosiaalihuollon palveluita tuottavissa yksiköissä työntekijät ilmoittavat asiakkaisiin kohdistuvat epäkohdan uhat ja epäkohdat SPro-järjestelmään. Ilmoittajalla on sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus. Järjestelmään tehty ilmoitukset raportoidaan säännöllisesti ja niitä hyödynnetään yksiköiden toiminnan kehittämisessä. Pääasialliset ilmoituksen tyypit ovat puute asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, puute asiakasturvallisuudessa ja toimintakulttuurista johtuva asiakkaalle vahingollinen toimi.

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Vuosi 2023

Havainto

Keskeisenä havaintona SPro-ilmoitusten vähäinen määrä. Tavoitteena madaltaa kynnystä SPro ilmoituksien tekemiselle, jotta organisaatiossa päästään paremmin muodostamaan asiakkaille kohdistettavien sosiaalipalvelujen tilannekuvaa ja mahdollistamaan kehittämistoimenpiteiden toteuttaminen palveluiden laadun edistämiseksi.

Toimenpide

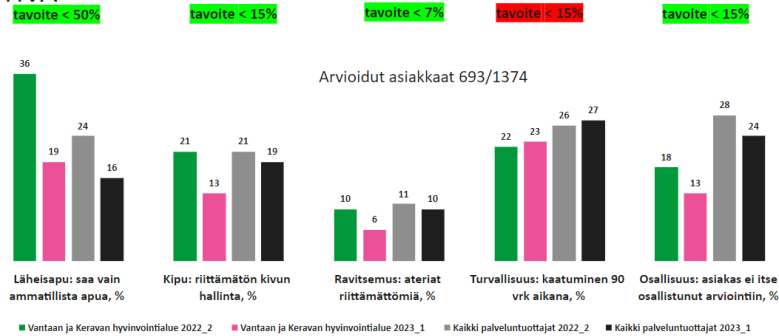
Esihenkilöille on toukokuussa 2023 järjestetty SPro koulutusta, jossa on painotettu ilmoittamisen tärkeyttä. Lisäksi toimialoille on viestitty lakisääteisen ilmoitusvelvollisuuden merkityksestä.



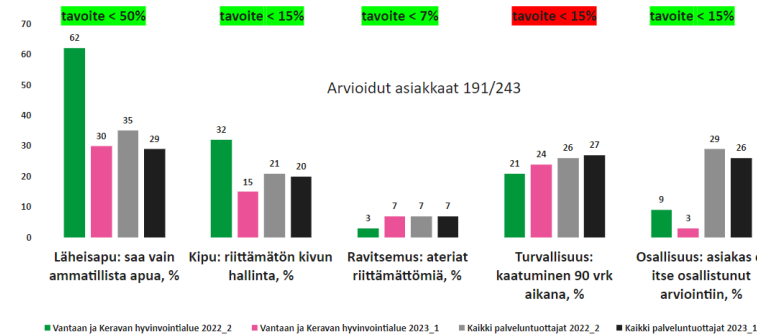
RAI | Laatutavoitteet, ikääntyneiden palvelut



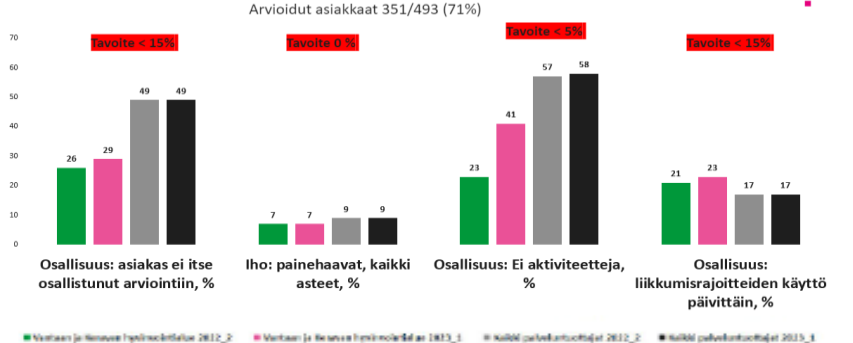
Kotihoito: laatutavoitteet (aineisto 1/2) 1.1-30.6.2023 VAKE HVA



Yhteisöllinen palveluasuminen laatutavoitteet (aineisto 1/2) 1.1-30.6.2023 VAKE HVA



Ympäri vuorokautinen palveluasuminen: laatutavoitteet (aineisto 1/2) 1.1-30.6.2023 VAKE HVA



Kuvaajassa kaikki palveluntuottajat tarkoittaa koko Suomea. THL:n palauteraporttiaineistot muodostuvat 2 x vuodessa ajalta 1.1.-30.6 ja 1.7.-31.12. Tavoitteiden toteutumista seurataan reaaliajassa lähijohtajien ja RAI-tukihenkilöiden toimesta, sekä RAI-palauteraporttien aineistojen kautta 2 x vuodessa. RAI-laatutavoitteet asetetaan ja tarkastetaan vuosittain RAI-projektiryhmän ja johdon yhteistyössä.

RAI-järjestelmän kuvaus

RAI-järjestelmää (Resident Assessment Instrument) käyttämällä asiakkaiden toimintakykyä ja palvelutarpeita arvioidaan yhdenmukaisesti ja monipuolisesti. RAI-arvioinnin tuottaman tiedon avulla palvelut pystytään suunnittelemaan yksilöllisesti ja kohdentamaan tarpeenmukaisesti heille, jotka niitä tarvitsevat. Vanhuspalvelulaki edellyttää RAI-arviointivälineistön käyttöä iäkkäiden toimintakyvyn ja palvelutarpeen arvioinnissa säännöllisissä palveluissa.

RAI on tarkoitettu iäkkäiden palvelujen tai kehitysvammapalvelujen asiakkaan palvelutarpeen arviointiin ja hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelman laatimiseen. RAI-järjestelmä koostuu eri käyttötarkoituksiin ja eri kohderyhmille suunnitelluista arviointivälineistä mm myös: mielenterveystyö ja lasten ja nuorten mielenterveys- ja kehitysvammatyö.

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Vuosi 2023

Havainto

RAI-välineiden vaihto uusimpiin versioihin.

Toimenpide

Henkilöstön koulutus.

Havainto

Hyvinvointialueen muodostuminen.

Toimenpide

RAI-prosessien kehittämistä palveluissa yhtenäiseksi Vantaalla ja Keravalla.

Havainto

Tiedolla johtaminen.

Toimenpide

Henkilöstön koulutus ja RAI-intranet-sivuston julkaisu (materiaalit ja ohjeistuksia).



Henkilöstö ja työhyvinvointi

Q1-Q4/2023



Henkilöstö | Suosittelevuudeksi ja henkilöstön hyvinvointi



Henkilöstömäärä
31.12.2023

5482

Avoimet tehtävät
20.12.2023

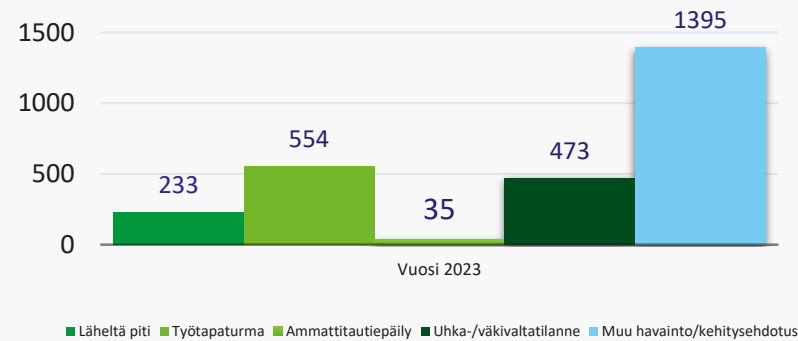
320

Työntekijöistä suosittelisi työnantajaa ystävilleen
1.7.2023 – 30.9.2023

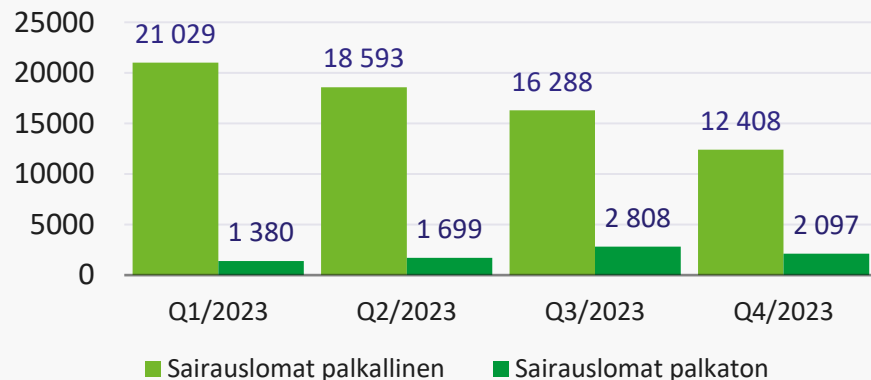
67,2 %

Luku perustuu
Työterveyslaitoksen
toteuttamaan
hyvinvointitutkimukseen.

Työntekijöiden raportoitujen työpaikalla tapahtuneen uhka- ja vaaratapahtuman luonne (ei sisällä pelastuslaitosta)



Henkilöstön sairauspoissaolot (päiviä)



Lähtövaihtuvuusprosentti

31.12.2023

16,84 %

Huom! Mittari päivitetty
22.3.2024 järjestelmässä
johtuneen virheen vuoksi.

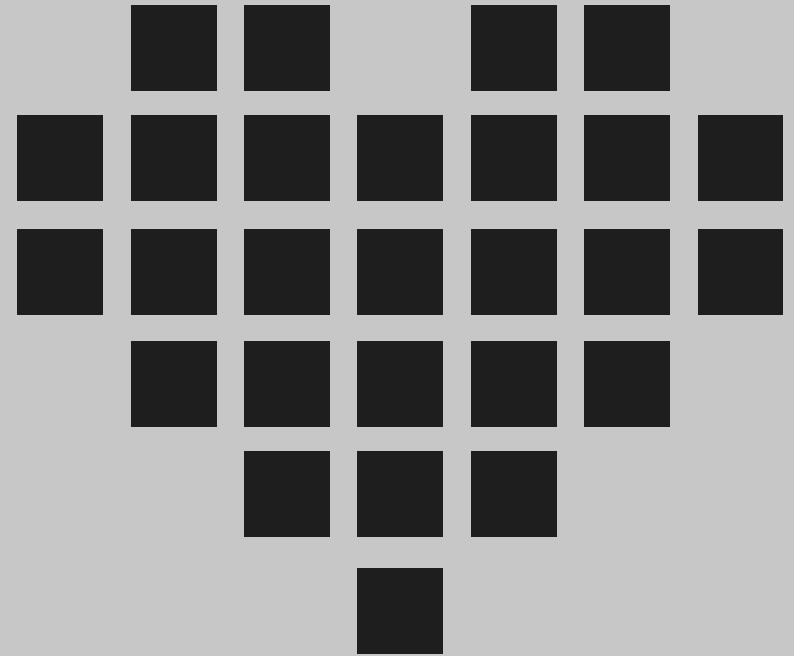
Lähtövaihtuvuusprosentti kertoo päätyneiden palvelussuhteiden osuuden vakituisten palvelussuhteiden määrästä.

Suurinta lähtövaihtuvuus oli lähihoitajan, sairaan-hoitajan ja sosiaali-ohjaajan ammatti-ryhmissä



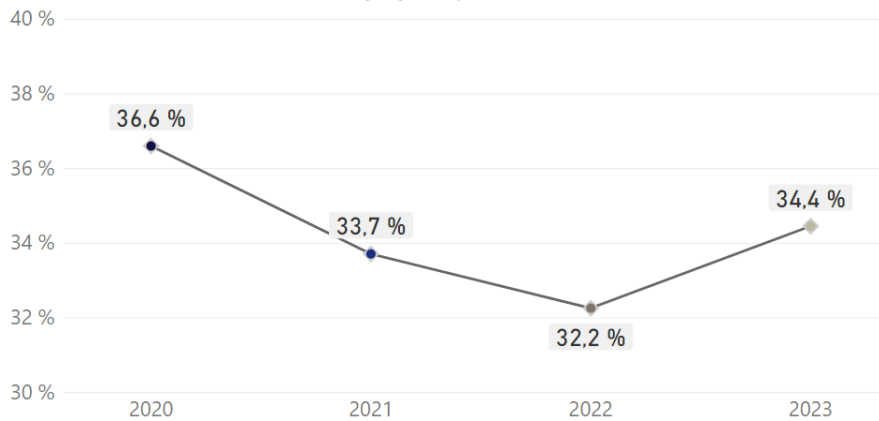
Pelastuslaitos

Q1-Q4/2023



Pelastustoiminta | Omavalvonta

Ensimmäisen yksikön toimintavalmiusajan tavoitteen täyttymisprosentti

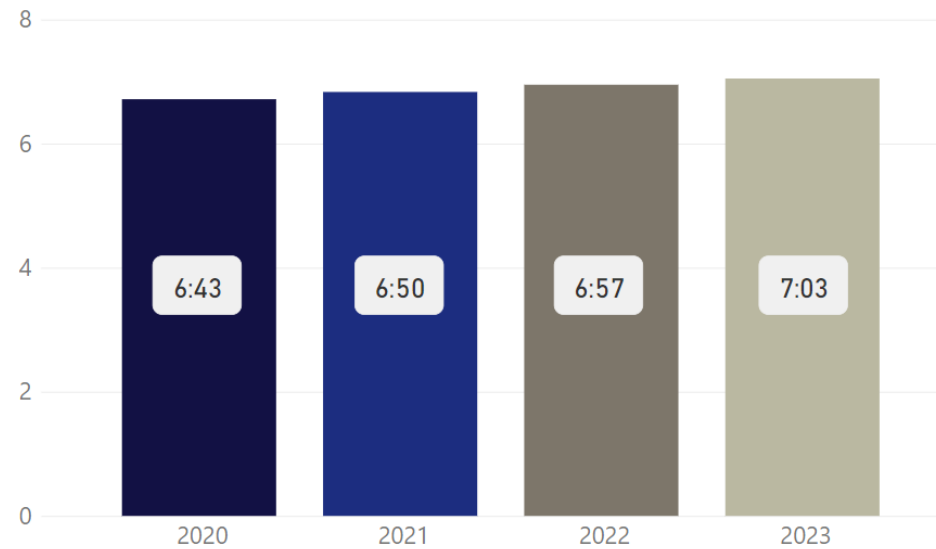


Ensimmäisen yksikön toimintavalmiusaika

Pelastustoiminnan saatavuutta mitataan mm. ensimmäisen yksikön toimintavalmiusajan ja sen täyttymisen myötä. Toimintavalmiuden suunnitteluohjeessa* sekä pelastustoimen palvelutasopäätöksessä on määritetty toimintavalmiusaikatavoitteet ensimmäiselle yksikölle, pelastustoiminnalle aloittamiselle sekä joukkuelähdölle. Ensimmäisen yksikön toimintavalmiusajan tulee olla I riskiluokan alueilla kiireellisissä (A ja B) tehtävissä 6 minuuttia. Tavoitteen tulee täyttyä 50 % tehtävistä.

**Pelastustoimen toimintavalmiuden suunnitteluohje 2012, Sisäasiainministeriö*

Ensimmäisen yksikön toimintavalmiusajan mediaani



Havaintojen pohjalta toteutetut toimenpiteet

Vuosi 2023

Havainto

Ensimmäisen yksikön toimintavalmiusajan tavoitteen täyttymisprosentissa (tavoite 50 %) ja toimintavalmiusajan mediaanissa (tavoite 6 minuuttia) ei ole merkittäviä muutoksia vuonna 2023 verrattuna edeltäviin vuosiin. Toimintavalmiuden täyttymisprosentti on hieman edellisiä vuosia parempi.

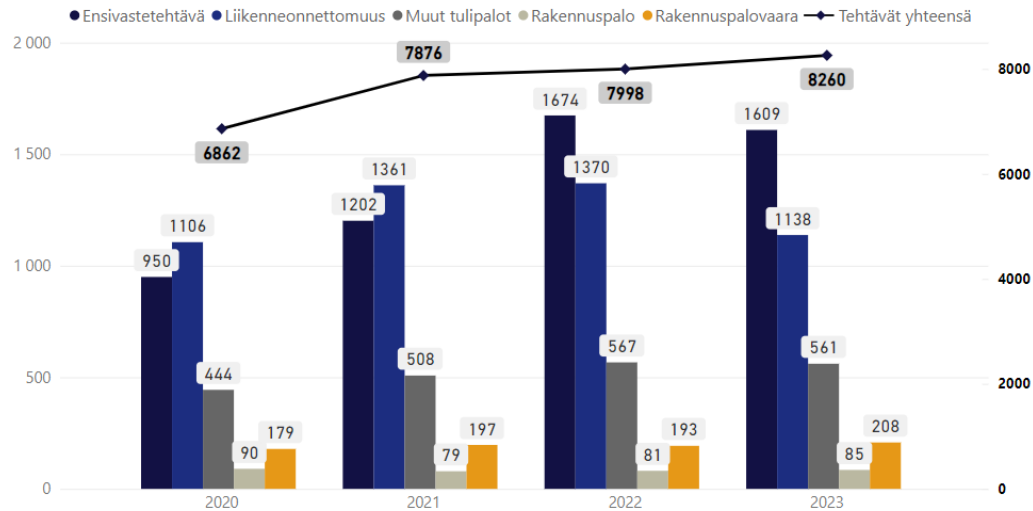
Toimenpide

Pidempiaikaisten (2022–2026) valmiusaikatavoitteiden parannustoimenpiteiden toteuttaminen on edennyt lähes aikataulun mukaisesti, mm. Tikkurilan valmiusaseman rakentaminen ja Hakunilan valmiusaseman suunnittelu alkoivat toukokuussa 2023. Tikkurilan valmiusaseman on määrä valmistua syksyllä 2024, jolloin Tikkurilan alueen toimintavalmiushaasteisiin kyetään vastaamaan paremmin.



Pelastustoiminta | Omavalvonta

Tehtävät onnettomuustyypeittäin ja yhteensä



Pelastustoiminnan tehtävät

Tehtävämäärät ovat nousseet korona-aikaa edeltävälle tasolle, ja tehtävämäärät ovat nousseet verrattuna viime vuoteen. Vain liikenneonnettomuudet ovat vähentyneet viime vuodesta. Kahtena aiempaa vuonna alkuvuodesta oli huonommat keliolosuhteet, mikä osaltaan vaikutti liikenneonnettomuuksien määrään.

Suuronnettomuuksiksi luokiteltuja onnettomuuksia tapahtui Keski-uudenmaan pelastuslaitoksen toimialueella kolme kappaletta.

Havaintojen pohjalta toteutetut toimenpiteet

Vuosi 2023

Havainto

Henkilöstön saatavuus on ollut haasteellista. Vakinaiset virat on saatu täytettyä, mutta sijaisten osalta on haasteita saatavuudessa. Pelastustoiminnan palvelutason mukainen minimivalmius on kyetty ylläpitämään, mikä kuitenkin on edellyttänyt ylitöitä ja henkilöstön joustavuutta.

Toimenpide

Pelastuslaitos panostaa rekrytointiin, jotta saisimme tarvittavan henkilöresurssin valtakunnallisestikin tiukassa työtekijämarkkinassa.

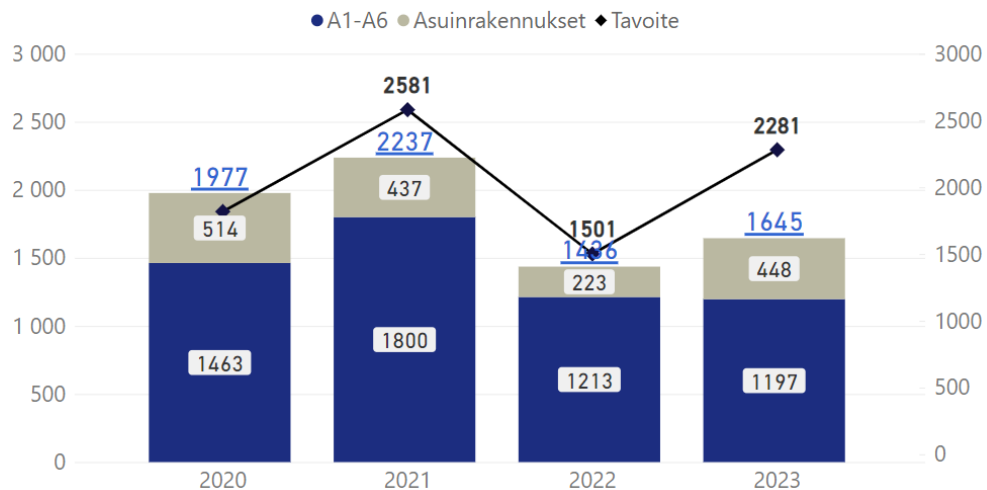
Onnettomuuksien ehkäisy | Omavalvonta

Onnettomuuksien ehkäisyn palvelut

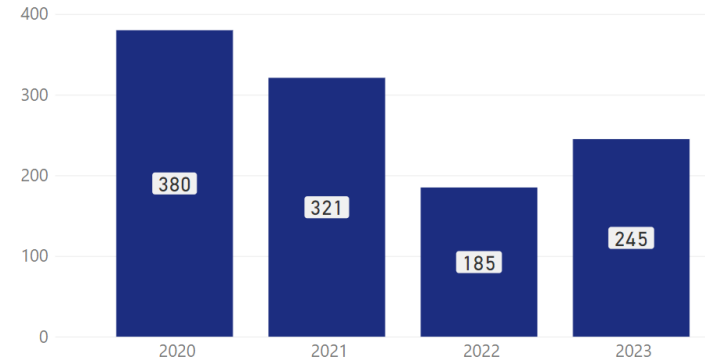
Onnettomuuksien ehkäisyn tavoitteena on tulipalojen ja muiden onnettomuuksien ennaltaehkäiseminen, torjuntaan varautuminen, valmiuksien parantaminen sekä vahinkojen vähentäminen.

Tavoitteisiin vastataan valvontatehtävillä, neuvonta- ja asiantuntijapalveluilla, palontutkinnalla sekä turvallisuusviestinnällä ja koulutuksilla.

Yleiset palotarkastukset kohdeluokittain



Havaittujen puutteiden jälkivalvonta



Havaintojen pohjalta toteutetut toimenpiteet

Vuosi 2023

Havainto

Määräaikaisten palotarkastusten tavoitemäärästä on suoritettu vuonna 2023 72,1% (yhteensä 1645 kohteeseen). Vuodelle 2023 asetettua tavoitetta ei saavutettu henkilöresurssivajeesta johtuen.

Havainto

Määräaikaishavaintojen kohteissa puutteita esiintyy erityisesti laitteiden kunnossapidossa, alkuammutuskalustossa, omatoimisessa varautumisessa, uloskäytävien esteettömyydessä sekä pelastussuunnitelmissa ja operatiivisen toiminnan edellytysten huomioimisessa.

Toimenpide

Vuoden 2023 lopussa on täytetty avoinna olevia virkoja, jotta tavoite olisi mahdollista saavuttaa vuoden 2024 osalta.



Onnettomuuksien ehkäisy | Omavalvonta

Vuosi 2023

Havainto

Pelastuslaitoksen turvallisuuskasvatuksen pääkohderyhmiä ovat esikoululaiset, neljäs- ja kahdeksaluokkalaiset, joille kaikille kohdennettiin turvallisuuskasvatusta vuonna 2023.

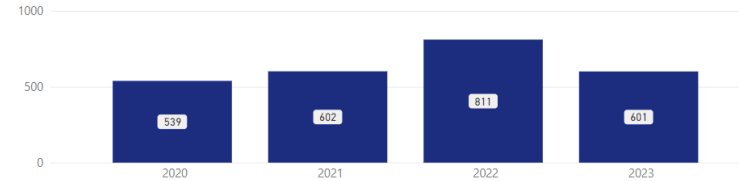
Päätoimisten turvallisuuskouluttajien resurssivaje vuonna 2023 vaikutti koulutustilaisuuksien määrään ja tavoitettuun osallistujamäärään.

Asiantuntijapalveluita (rakentamisen ohjauksen palveluja sekä erityyppisiä lausuntoja) pystyttiin toteuttamaan lähes saman verran kuin edellisenä vuonna pienestä resurssivajeesta huolimatta.

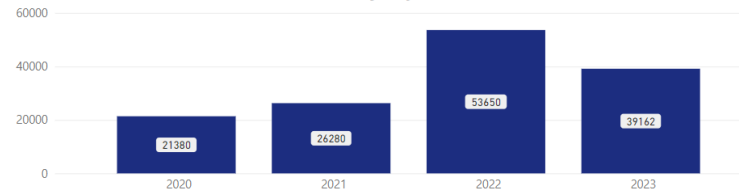
Toimenpide

Resurssivajeet pyritään paikkaamaan.

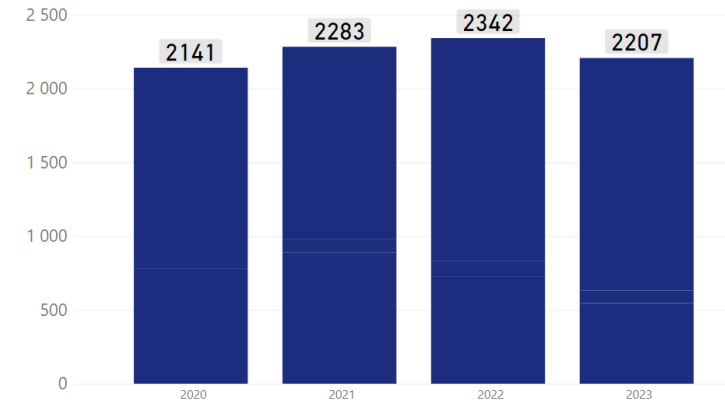
Turvallisuuskoulutukset ja -viestintätilaisuudet



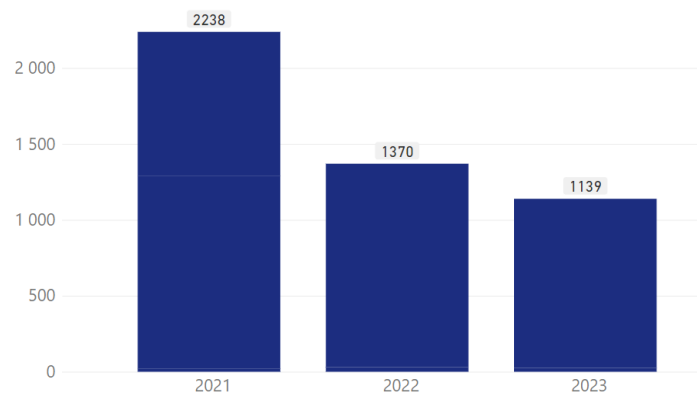
Osallistujat yhteensä



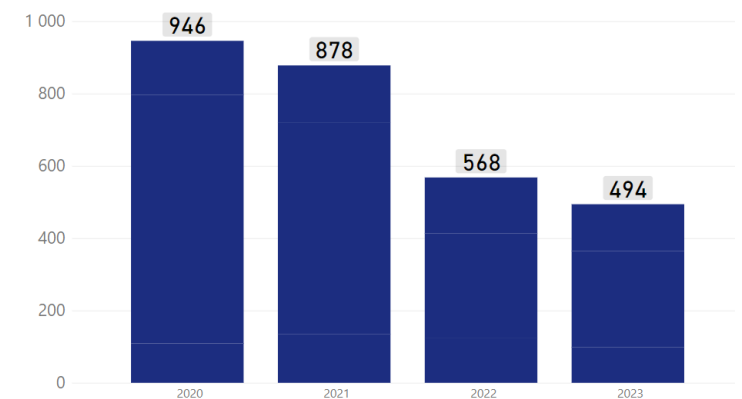
Asiakirjavalvonta



Asiantuntijapalvelut



Kemikaalilainsäädännön nojalla tehtävät päätökset ja tarkastukset



Ensihoito | Omavalvonta

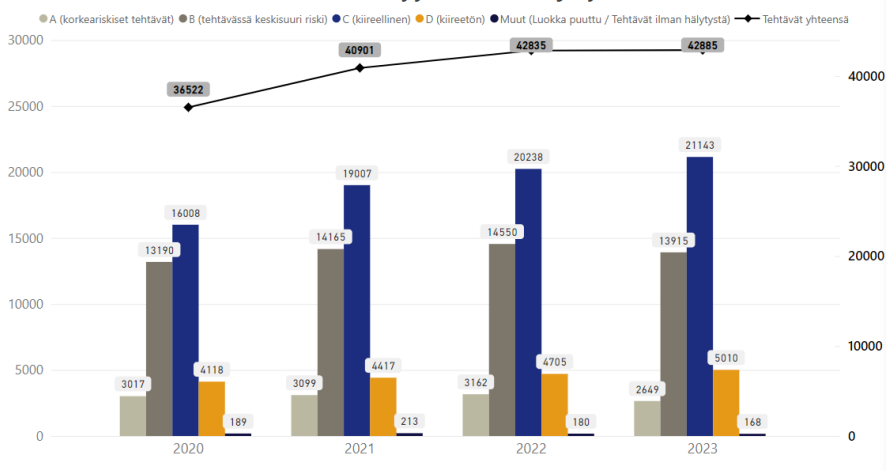
Ensihoito

Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen ensihoitoyksiköiden kokonaistehtävämäärän kasvu on pysähtynyt vuoden 2023 aikana edellisiin vuosiin verrattuna. Vuonna 2023 tehtäviä oli 42885, kun niitä vuonna 2022 oli 50 vähemmän.

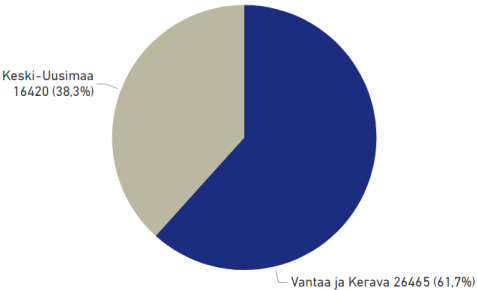
Ensihoidon tavoittamisviive ydintaajama-alueella A- ja B-kiireellisyysluokkien osalta	Tavoite	Toteuma
Ensihoito - VaKe-alue: Tavoittamisviive ydintaajama-alueella 90 %:ssa A-kiireellisyysluokan tehtävistä on 9 min ja B-kiireellisyysluokan tehtävistä 10 min	A: 09:00** B: 10:00**	A: 11:14 B: 12:24
Ensihoito – KEU-alue: Tavoittamisviive ydintaajama-alueella 90 %:ssa A-kiireellisyysluokan tehtävistä on 9 min ja B-kiireellisyysluokan tehtävistä 10 min	A: 09:00** B: 10:00**	A: 09:25 B: 10:52
** Tavoittamisviiveen tavoiteaika 90 % A- ja B-kiireellisyysluokan tehtäviä		

Haipro-ilmoitukset	VAKE: 45 kpl KEU: 18 kpl*
Uhka-, väkivalta- ja vaaratilanneilmoituksia	33 kpl
Ensihoitoyksiköiden tehtäväsidonnaisuus	Ka 34,23 %, kuudella yksiköllä yli 40 %
Asiakaspalautteet	144 kpl
*KEU-alueen Haipro-ilmoituksia jäänyt tilastoimatta HUS:n järjestelmävirheen vuoksi, josta johtuen luku on pienempi kuin VAKE-alueella.	

Tehtävät kiireellisyysluokittain ja yhteensä



Ensihoidon tehtävien jakautuminen hyvinvointialueittain



Havaintojen pohjalta toteutetut toimenpiteet

Vuosi 2023

Havainto

Henkilöstöä on ollut riittävästi ja ensihoidon resurssit ovat parantuneet uusien yksiköiden aloitettua toimintansa.

Yksiköiden tehtäväsidonnaisuudet ovat laskeneet viime vuodesta.

Yksikköresurssien lisäämisestä huolimatta tehtävämäärät kasvu on pysähtynyt edellisiin vuosiin verrattuna pelastuslaitoksen alueella.



Autamme, hoidamme, pelastamme

Lisätietoa:

Sara Sahanen (sara.sahanen@vakehyva.fi), erityisasiantuntija,
järjestämisen tuki ja hankinnat/valvonta ja tuottajaohjaus

Miriam Tepora (miriam.tepora@vakehyva.fi),
erityisasiantuntija, asiantuntija- ja kehittämispalvelut

