

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen omavalvonnan osavuosisikatsaus 1/ 2024 tammikuu-huhtikuu

23.5.2024



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

Hyvinvointialueen omavalvonta

- Hyvinvointialueen on varmistettava palvelujen **saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu** sekä asiakkaiden **yhdenvertaisuus**
- Omavalvonnan toteutumista seurataan palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä kerättävän **palautteen** perusteella
- Visiollamme ja palvelustrategiamme kolmella kärjellä ja niiden painopistevalinnoilla ja toimeenpanolla ohjataan osaltaan vaatimusten toteutusta
- Omavalvontaa toteuttaa hyvinvointialueen yksiköiden johto ja henkilöstö osana omaa työtään
- Valvonta kuuluu toiminnan johtamiseen, kehittämiseen ja seurantaan
- Palvelutuotannossa valvontaa toteutetaan toimintojen eri tasoilla osana toiminnan johtamista


**ETELÄ-
KARJALAN**
hyvinvointialue



VISIONME: Olemme edelläkävijäyhteisö, jonka vuoksi hyvinvointialueellamme on saavutettavat palvelut, Suomen hyvinvoivin väestö ja onnellisimmat työntekijät.

MISSIONME: Toimintamme lisää asukkaidemme terveyttä, toimintakykyä ja turvaa läpi elämän.

STRATEGIAMME
KÄRJET:



**HENKILÖSTÖÖN
PANOSTAMINEN**



**PROSESSIT
JA SUJUVUUS**



**PALVELUIDEN
PÖRRASTUS**



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

Sosiaali- ja terveystalvelujen omavalvontan osavuosikatsaus

Osa-alueet

- Saatavuus ja jatkuvuus
 - Hoitoon ja palveluun pääsy
 - Henkilöstön riittävyys ja pysyvyys
- Yhdenvertaisuus, osallisuus ja asiakaskokemus
- Turvallisuus ja laatu
 - Asiakas- ja potilasturvallisuustieto
 - Saapuneet muistutukset
 - Potilas- ja sosiaaliasiavastaaville tulleet yhteydenotot
 - Ohjaus ja valvonta, tarkastukset



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus

- **Saatavuudella** tarkoitetaan, että hyvinvointialueen asukkaiden tarpeisiin vastaavia sosiaali- ja terveyspalveluja on riittävästi tarjolla ja oikea-aikaisesti käytettävissä
- Palvelustrategiamme mukaisesti palvelut tulee saada oikeasta paikasta, läheltä silloin kun mahdollista ja sellaiselta ammattilaiselta, joka tehtävään parhaiten ja riittävästi osaamisensa puolesta sopii
- **Jatkuvuudella** tarkoitetaan sosiaali- ja terveyspalvelujen osalta hoidon ja palvelujen jatkuvuutta
- Palveluketjujen sujuvuudella tarkoitetaan hoito- ja palvelusuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen ja tiedonkulun jatkuvuutta ja varmistamista
- Oikea-aikainen ja tarkoituksenmukainen palvelujen tarjonta on edellytys vaikuttavalle ja turvalliselle toiminnalle

Palvelujen saatavuus

- Palvelujen laissa säädettyjen enimmäis- ja määräaikojen toteutumista seuraamme kiireellisen ja kiireettömän palveluntarpeen osalta
- Odotusaikoja koskevat tiedot voimassa olevien säädösten mukaisesti **perusterveydenhuollon, suun terveydenhuollon, erikoissairaanhoidon ja kuvantamisen** jonotietojen sekä keskimääräinen odotusaika ikäihmisten ympärivuorokautiseen palveluasumisen jonon osalta julkaistaan **täällä**
- Hoitoon ja palveluun pääsyä sekä jonotietoja seurataan vastuualueiden johtoryhmissä kuukausittain
- Lisäksi hyvinvointialueen ylin johto ja kriittisten asiakas- ja potilastoimintojen esihenkilöt kokoontuvat kahdesti viikossa ja tarvittaessa useammin tilannekuvapalaveriihin, jossa käydään läpi toimintojen tilannekuva, mukaan lukien vapaat paikat, henkilöstötilanne ja muut akuutit tarpeet
- Mikäli tilanne on ruuhkautunut tai kriittisesti ruuhkautunut ja vaarantumassa, arvioidaan tarvittavat toimenpiteet ja sovitaan välittömistä toimenpiteistä

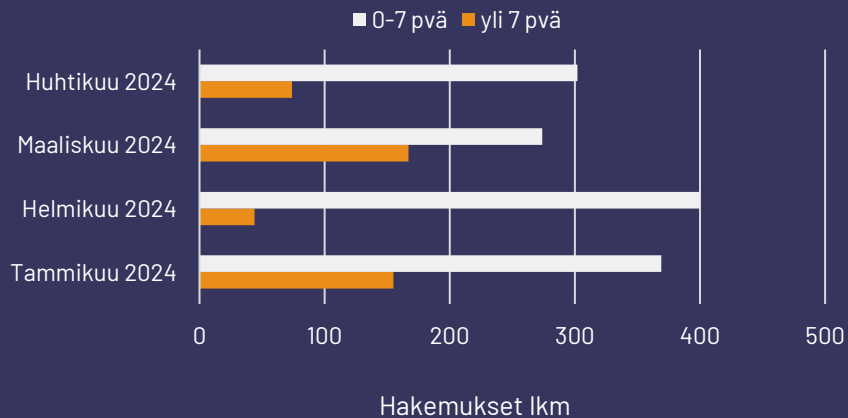
Palvelujen saatavuus terveyspalveluissa

- Perusterveydenhuollossa 14 vuorokauden sisällä hoitoon päässeiden osuus oli 83 % huhtikuussa 2024
- Hoitoa jonottavien määrät ja odotusajat erikoissairaanhoidossa julkaistaan ajanvaraus- tai jonoon asettamispäivästä tarkasteltavan kuukauden loppuun
 - Maaliskuussa 2024 yli 90 vrk hoidon tarpeen arviointia odottaneita oli 8 % ja hoitoa yli 180 vrk odottaneita 4 %
- Suurin syy perusterveydenhuollon hoitojonoihin Etelä-Karjalassa on pula hoitohenkilökunnasta, etenkin lääkäreistä
- Henkilökunnan rekrytointia ja pysyvyyttä edistämään on palkattu rekrytointiasiantuntijat erikseen sekä lääkäri-että hoitajahenkilökuntaa varten
- Omatimimalli otettiin käyttöön terveysasemilla
 - Omatimimallilla haetaan palveluiden oikeaa kohdentamista ja oikea-aikaisuutta ja sujuvuutta silloin, kun todetaan runsas palvelujen käyttö tai tarve
- Tietojärjestelmän koodiston muutoksen myötä toukokuusta alkaen luvut ovat paremmin vertailukelpoisia kansallisesti

Palvelujen saatavuus sosiaalipalveluissa

Toimeentulotuen käsittelyn palvelutakuu

Toimeentulotuen käsittelyn palvelutakuun toteutuminen tammikuu-huhtikuu 2024



- 24 % hakemuksista on ylittänyt lakisääteisen käsittelyajan
 - Taustalla teknisiä vaikeuksia liittyen tietojärjestelmän siirtymiseen Kanta2-vaiheeseen sekä ennakoimattomia pitkiä poissaoloja ja rekryointihaasteita
- Korjaavat toimenpiteet
 - Ylityömääräykset huhtikuussa
 - Aktiivinen virkoihin haku jatkuu
 - Käynnistetty hakemusten käsittelyn prosessin tarkastelu
 - Säännölliset toimeentulotukitiimit ja case-tiimit, käytäntöjen yhtenäistäminen ja tiedolla johtaminen

Jonotusajat puhelinpalveluihin **perhepalveluissa**

- Lasten ja nuorten talon puhelinpalvelua ja ohjautumista terveydenhuollon ja sosiaalihuollon palveluun on kehitetty edelleen perheneuvonta ja nuorten avun sekä lapsiperhesosiaalityön yhteistyönä
- Palveluohjauksessa ja puhelinpalvelussa arkisin ilman ajanvarausta saatiin vähennettyä häiriökysyntää tarpeeksi kattavalla yhteydenottajan tilanteen selvittelyllä ja palvelutarpeen arvioinnilla.
- Lasten ja nuorten talon puhelimeen vastaa kaksi palveluohjaajaa
- Huhtikuussa palveluohjaajien tehtävänmuutoksen myötä he ottavat vastaan nyt myös päivystyksellisiä asiakkaita
 - Vaikutuksia jonotusaikoihin seurataan

Lastensuojelun palvelutakuu toteutui erinomaisesti tammi-helmikuussa 2024 kuten aiempina vuosina. Myös lapsiperhesosiaalityön palveluiden piiriin pääsi lakisääteisen määräajan sisällä.

Palvelujen saatavuus sosiaalipalveluissa

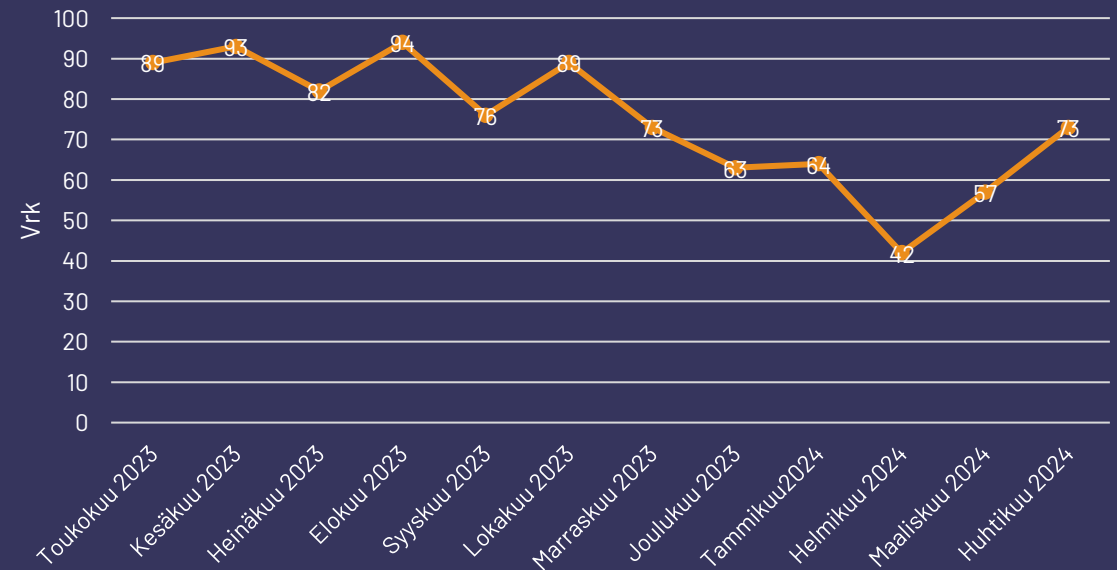
Vammaispalvelujen palvelutakuun toteutuminen tammikuu-huhtikuussa 2024

- Vireillepanosta selvitykseen käsittelyaika on keskimäärin työpäivinä ollut 7,14 päivää
- Vireillepanosta palvelun alkamiseen (päätökseen) käsittelyaika on keskimäärin ollut 24,87 päivää

Ikääntyneiden palvelut

- Hoitajamitoituksen toteutumisen varmistamiseksi asukaspaikkoja oli pois käytöstä 17-28 viikoittain vaihdellen tammi-huhtikuussa 2024
 - Tämä on kuitenkin vähemmän kuin vuonna 2023, jolloin henkilöstön saatavuushaasteen vuoksi ympärivuorokautisessa palveluasumisessa oli täyttämättä 25-35 asukaspaikkaa

Keskimääräinen odotusaika ikäihmisten ympärivuorokautiseen palveluasumiseen (vrk)



Helmi-huhtikuussa 2024 on tehty yhteisöllisessä asumisessa jonossa olleille päätöksiä ympärivuorokautiseen palveluasumiseen.

Palvelujen saatavuus

Henkilöstön riittävyyden turvaaminen

- Etelä-Karjalan hyvinvointialueella sairauspoissaoloja oli vuonna 2023 yhteensä 83 626 päivää
 - Tavoitteena oli sairauspoissaolojen väheneminen alle 15 päivään suhteutettuna työaikaan/henkilötyövuosi (HTV)
 - Toteuma vuoden lopussa koko organisaatiossa oli 17,64 päivää/HTV
 - Siitä huolimatta, ettei tavoitetta saavutettu, toteuma oli 2,89 päivää/HTV vähemmän kuin edellisenä vuonna Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden (Eksote) verrokkieteen verraten
- Absoluuttisten sairauspoissaolopäivien lukumäärä väheni noin 21 118 päivällä vuodesta 2022 vuoteen 2023.
 - Tähän saattoi osaltaan vaikuttaa covid-19-pandemian laantuminen ja työkykyjohtamisen tukitoimiin panostaminen, muun muassa esihenkilöiden valmentaminen
- Eläköitymisennuste etenee Etelä-Karjalassa verrokkien kanssa linjassa ja tulee aiheuttamaan työvoimapulaa iän perusteella eläköityvien vuoksi

- Tehtyjä toimenpiteitä:
 - Yli 75 prosentissa tapauksissa tukitoimia oli tehty ennen työkyvyttömyyseläkettä
 - Ratkaisuja on haettu pitkiin poissaoloihin ja osatyökykyisten työllistämiseen, mm. osasairauspäiväraha, Kevan ammatillinen kuntoutus ja kevennetty työ

Tutustu tarkemmin

[Sairauspoissaolojen kustannukset Etelä-Karjalassa muita hyvinvointialueita pienemmät](#)

Palvelujen saatavuus

Henkilöstön pysyvyyttä varmistetaan tukemalla työhyvinvointia

Työhyvinvointikyselyyn tammi-helmikuussa 2024 vastasi 56 % henkilöstöstä

- Usealla mittarilla mitattuna työhyvinvoinnin taso on kehittynyt parempaan suuntaan verrattuna aikaisempiin vuosiin
- 72 % vastaajista kokee yhteistyön toimivaksi omassa työyhteisöissään, työyhteisöissä on sosiaalista pääomaa ja työyhteisö on koettu voimavaratekijäksi
- Vastaajat olivat entistä tyytyväisempiä valmentavaan johtamiseen (72 %)
- Työnantajaa suosittelisi ystävälleen peräti 78 % vastaajista
 - Tämä on 10 prosenttiyksikköä korkeampi kuin muilla hyvinvointialueilla
 - Suositteluhalukkuus oli korkealla tasolla kaikissa ikäryhmissä ja ammattiryhmissä
- Kehitettävää ja toimenpiteitä
 - Kokemukset alentuneesta työkyvystä ja terveydentilasta olivat hienoisessa nousussa verrattuna edelliseen kyselyyn (+2- +4 %)
 - Nämä voivat ennustaa sairaspöissaolojen kasvua
 - Työkyvyn edistämiseen tarvitaan yksilöllisten keinojen rinnalle työyhteisöjen yhteistä kehittämistä aiheeseen liittyen
 - Pehdytysprosessia on selkiytetty ja vahvistettu esihenkilö- ja johtamistyön pehdytystä
 - Esihenkilöiden työyhteisö- ja vuorovaikutustaitoja on sparrattu sekä koulutettu varhaisen välittämisen ja työkyvyn tuen toimintamalleja

Tutustu tarkemmin

[Etelä-Karjalan hyvinvointialueella työhyvinvointi kehittynyt parempaan Vanhuspalvelujen henkilöstömme kuormittuu työssään muita alueita vähemmän](#)



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

Yhdenvertaisuus ja osallisuus

- Etelä-Karjalan hyvinvointialueella valmistellaan parhaillaan lakisääteistä toiminnallista **yhdenvertaisuus- ja sukupuolten tasa-arvosuunnitelmaa**
 - Suunnitelma auttaa tunnistamaan palvelujen yhdenvertaisuuden karikat, määrittelemään yhdenvertaisuuden edistämisen tavoitteet ja viemään ne toimintaan ja palvelukäytäntöihin
- Keväällä 2024 toteutettiin hyvinvointialueen yhdenvertaisten ja tasa-arvoisten palvelujen ja toiminnan toteutumisen nykytilan arviointia
 - Henkilöstöltä kysyttiin henkilöstön arviota ja ehdotuksia, joiden avulla toiminnan yhdenvertaisuutta voidaan parantaa
 - Hyvinvointialueen vaikuttamistoimielimille ja järjestöille järjestettiin maaliskuussa työpaja, jossa kuultiin syrjinnälle alttiina olevien viiteryhmiä edustajia ja taustatahoja, mihin hyvinvointialueen tulisi kiinnittää erityistä huomiota, lisäksi asukkaiden näkemyksiä ja kokemuksia selvitettiin Polis-kyselyllä
 - Työ jatkuu toukokuussa tunnistettujen painopisteiden mukaisten toimenpiteiden työstämisellä yhdessä henkilöstön ja keskeisten sidosryhmien kanssa
- Kevään 2024 aikana on valmisteltu **osallisuusohjelman** toimeenpanoa tukevaa projektia, jossa luodaan toimintamalli asiakkaiden osallistumiseen palvelujen kehittämisessä
 - Projekti on osa Etelä-Karjalan hyvinvointialueen kehitteillä olevaa asiakaskokemuksen johtamisen toimintamallia
- Osallisuusohjelmassa määritetään osallistumisen ja osallisuuden edistämisen painopisteet, mihin osallisuutta edistävässä työssä kiinnitetään erityisesti huomiota kuluvalle strategiakaudella 2023–2025
- Osallisuusohjelman toteutumista seurataan osana hyvinvointialueen vuosittaista talouden ja toiminnan seurantaa

Asiakaskokemus

- Keräämme asiakaskokemustietoa muun muassa jalallisten palautelaitteiden (WOTT) avulla ja verkossa
- Käyttämämme NPS-mittari kuvaa suositteluhalukkuutta
 - Asiakkaat voivat antaa arvionsa siitä, kuinka todennäköisesti he suosittelisivat käyttämäänsä palvelua läheisilleen
 - Palautteesta lasketaan kansainvälisesti käytetty suositteluindeksi (NPS)
- Asiakkaat voivat lisäksi arvioida väittämiä
 - 1) Sain apua, kun sitä tarvitsin
 - 2) Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää
 - 3) Tiedän, miten hoitoni / palveluni jatkuu

- NPS-mittari kertoo, kuinka suuri osa asiakkaista suosittelisi palvelua läheisilleen
- NPS-luku sijoittuu asteikolle, jossa -100= kaikki asiakkaat ovat arvostelijoita ja 100=kaikki asiakkaat ovat suosittelijoita →
Mitä suurempi lukema, sitä tyytyväisemmät asiakkaat

Koko EKHVA
NPS=76
WOTT laitteilla annettu
palaute

Koko EKHVA
NPS= -10
(n=595)
Verkkosivuilla annettu
palaute

Tutustu tarkemmin toimenpiteisiin

[Etelä-Karjalan hyvinvointialue kerää jatkuvasti palautetta](#)

[Etelä-Karjalan hyvinvointialueella asiakaspalaute ohjaa kehittämistyötä](#)

Asiakaskokemus

Tammikuu-huhtikuu 2024

WOTT laitteilla (49) annettu palaute

- Lapsiperhesosiaalityö Imatra NPS= 100 (n=9)
- Joutseno hammashoitola NPS=87 (n=123)
- Hyvinvointiasemat NPS=82 (n=624)
- EKKS poliklinikat NPS= 78 (n=355)
- Keskushammashoitola Lpr NPS=76 (n=162)
- Apuvälinekeskus NPS=71 (n=23)
- EKKS osastot NPS=68 (n=67)
- Honkaharju NPS=61 (n=50)
- Armilan hyvinvointiasema NPS=60 (n=80)
- Lasten- ja nuortentalo Lpr ja Imatra NPS=49 (n=69)

Verkkosivuilla annettu palaute

- Toisen asteen opiskelijahuolto NPS=68 (n=44)
- EKKS osastot ja vuodeosasto NPS=52 (n=40)
- Ensihoito ja kotisairaala NPS=29 (n=12)
- EKKS poliklinikat 15 (n=42)
- Väittämätulokset terveyst- ja kuntoutuspalveluissa
 - 'Sain apua kun sitä tarvitsin' 4,3 / 5
 - 'Koin saamani hoidon tai palvelun hyödylliseksi' 4,3 / 5
- Väittämätulokset lasten- ja nuorten palveluissa
 - 'Sain apua kun sitä tarvitsin' 4,5 / 5.
 - 'Koin saamani hoidon tai palvelun hyödylliseksi' 4,4 / 5

- Eniten kritiikkiä annettiin digipalveluista, NPS - 72
- Verkkosivupalaute ohjautuu yksikköjen vastuuhenkilöille, jotka käsittelevät palautteet ja tarvittaessa ottavat palautteenantajaan yhteyttä selvittääkseen asian
- Miltei kaikki asiakaspalautteet on käsitelty yksiköissä asianmukaisesti
- Yleisellä tasolla palautteita käytetään yksiköissä toiminnan kehittämiseen sekä laatufoorumissa ja johdolle raportoinnissa yleisen tilannekuvan muodostamiseksi

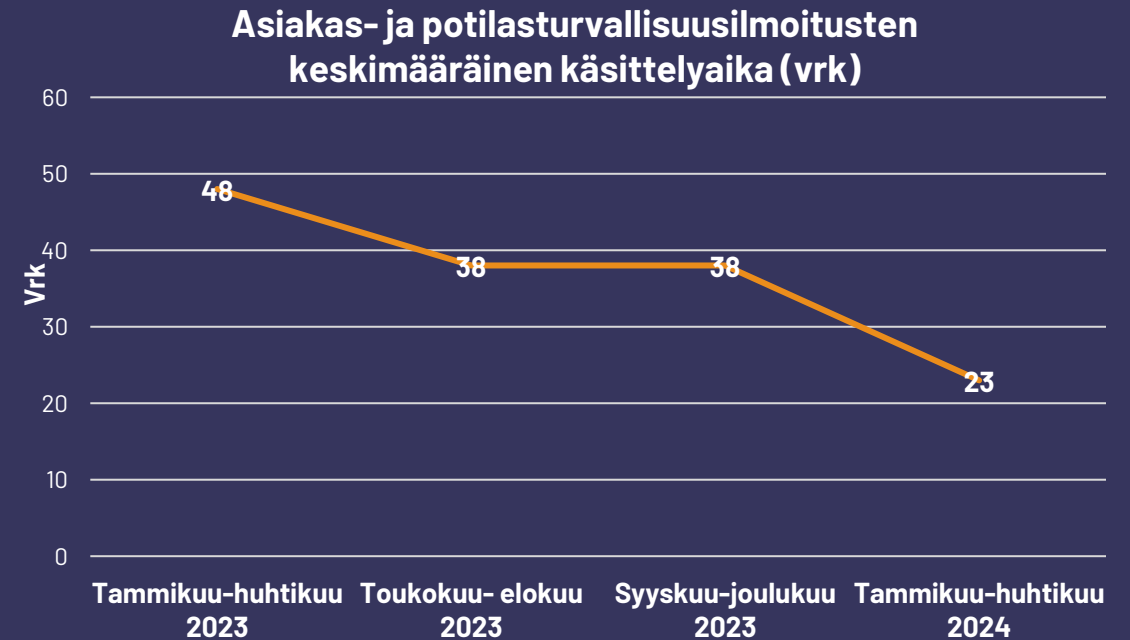


Palvelujen turvallisuus ja laatu

- Hyvinvointialueen tulee seurata palvelujensa asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä laatua säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti
- Turvallisuuden ja laadun omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuvan kehittämisen ja riskienhallinnan toteutumista

Henkilöstön tekemien asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten käsittelyaika ja kehittämistoimiin johtaneet ilmoitusten perusteella

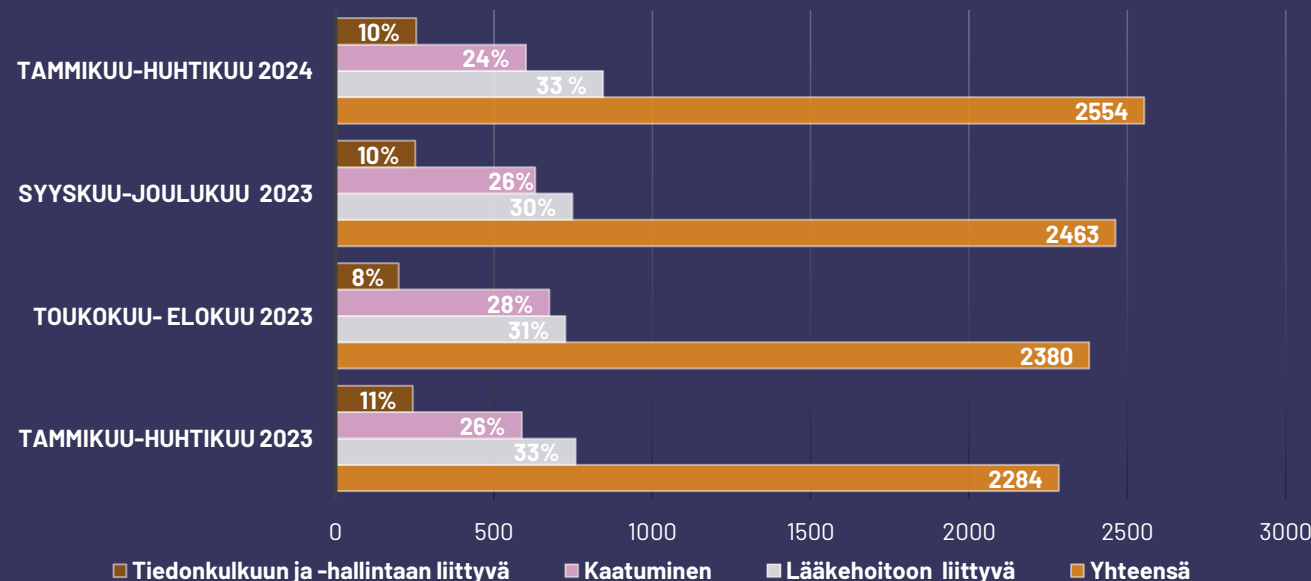
- Tammi-huhtikuussa 2024 HaiPro-järjestelmään tehtyjen poikkeailmoitusten käsittelyajassa on tapahtunut muutosta parempaan (23 vrk)
- Käsittelyajan keskimääräiseksi tavoitteeksi on asetettu alle 30 vrk
- 6 % kaikista tehdyistä poikkeailmoituksista johti kehittämistoimiin
 - Tämä on kuitenkin huomattavasti alle asettamastamme tavoitteesta (50 % ilmoituksista tulee johtaa kehittämistoimiin)
- Osa kehittämistoimista, joita on tehty, jää edelleen merkitsemättä ilmoitusjärjestelmään
- Poikkeailmoitusten käsittelyyn ja analysointiin järjestettiin koulutuksia laajasti syksyn 2023 aikana ja ohjausta jatketaan



Henkilöstön tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset

- Eniten ilmoituksia tehdään lääkehoitoon, kaatumisiin ja tiedonkulkuun liittyen
 - Kaikista ilmoituksista 0,08 % (2kpl) liittyi vakavaan haittatapahtumaan asiakkaalle/potilaalle ja nämä liittyivät hoidon ja hoivan aikaisiin kaatumistapaturmiin
 - Tavoittemme on, että vakavat haittatapahtumat saamme estettyä 100 %:sti
- Tammi-huhtikuussa 2024 lääkehoidon poikkeamailmoituksia tehtiin hieman edeltäviä vuosikolmanneksia enemmän
 - Valtaosa poikkeamista ei ollut aiheuttanut haittaa asiakkaille/potilaille, vakavaa haittaa ei aiheuttanut yksikään lääkehoidon poikkeama
- Kaatumisen ehkäisyn pitkäjänteisellä työllä on saatu edelleen tuloksia

Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset kaikki ilmoitukset yhteensä ja TOP3 ilmoitusten osuudet



Tutustu tarkemmin

[Lonkkamurtumien määrän lasku jatkuu Etelä-Karjalassa](#)

[Etelä-Karjalan kaatumisen ehkäisyn yhteisellä työllä on vaikutusta: lonkkamurtumat kääntyivät laskuun vuonna 2023](#)

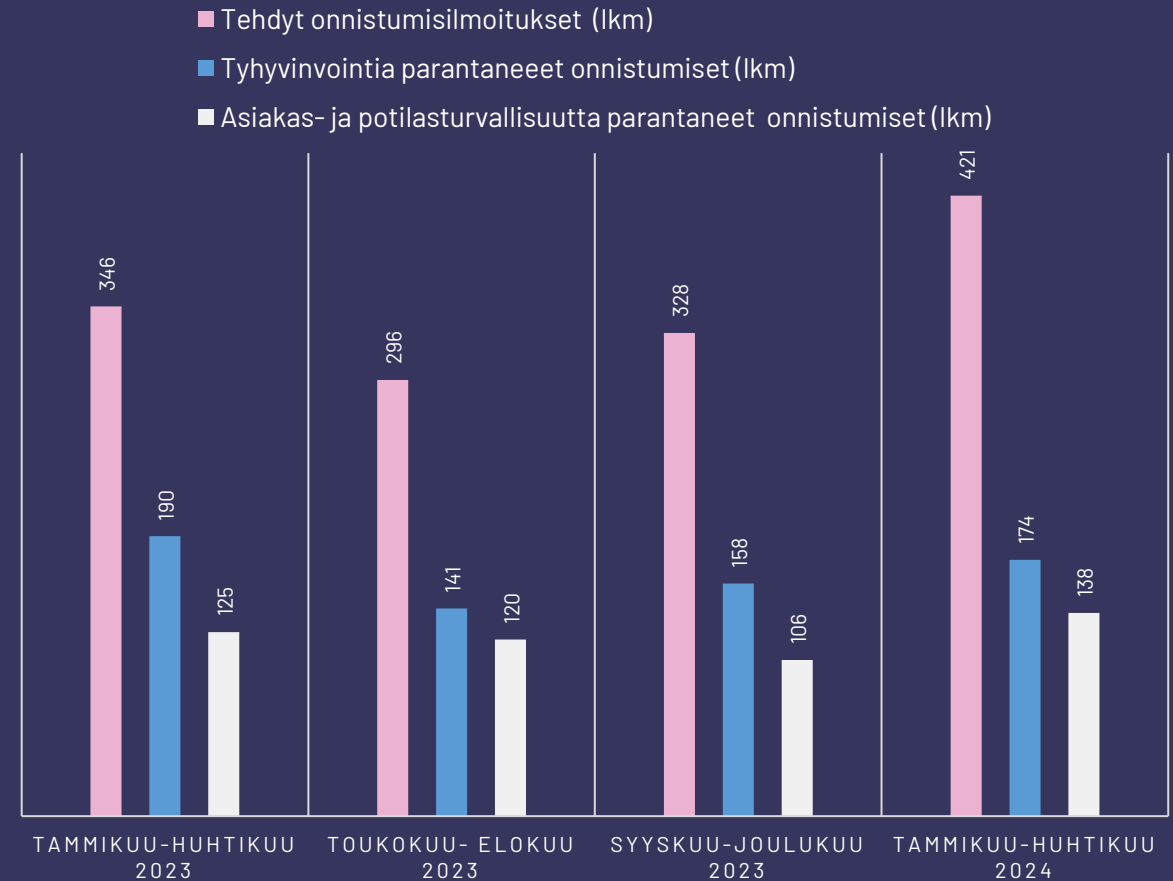
Onnistumisista oppiminen

- Onnistumisista oppiminen lisää asiakas- ja potilasturvallisuuden ja työhyvinvoinnin lisäksi myös positiivista ajattelua työyhteisöön
- Tammi-huhtikuussa 2024 henkilöstö teki kaikkiaan 421 onnistumisilmoitusta
- Onnistumiset liittyivät yleisimmin yhteistyöhön, työskentelytapaan ja asenteisiin
- Onnistumisiin olivat useimmiten myötävaikuttamassa yksilön tai tiimin motivaatio, työyhteisötaidot ja osaaminen
- Järjestelmälähtöisiä onnistumisia mahdollistavia tekijöitä olivat yksiköiden toimintatavat, tiimien toimintatavat ja kommunikointi

Tutustu tarkemmin

[Ekhva kehittää potilas- ja asiakasturvallisuutta](#)

POSIPRO-ONNISTUMISILMOITUKSET



Saapuneet muistutukset ja toimenpiteet

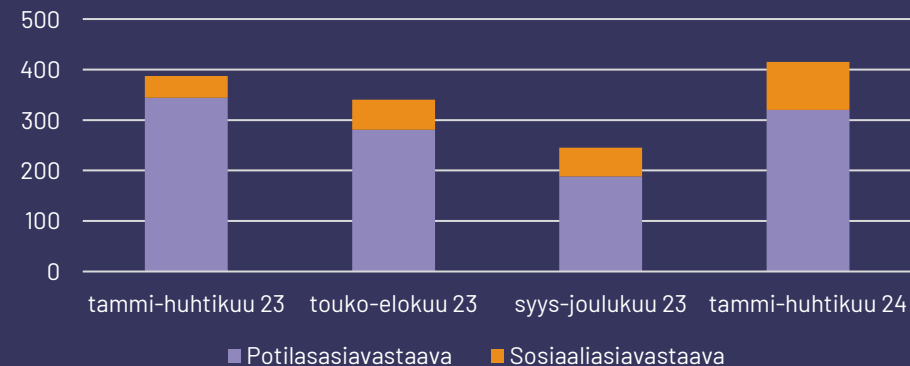
- Tammi-huhtikuussa 2024 **terveyspalveluihin** tuli yhteensä 78 muistutusta, joista toimenpiteisiin johti 46 muistutusta
 - Yleisimmin muistutuksen syynä olivat asiakkaan/potilaan kohtelu (33 %), tiedonkulku potilaalle/omaiselle (24 %), hoitovahinko epäily (19%) ja hoidon saavutettavuus (18 %)
 - Toimenpiteet, joihin muistutukset johtivat, olivat henkilöstön kanssa käyty keskustelu (54 %), toimintatapa muutokset (30 %) ja muistutuksen kohteena olleen asian korjaaminen tai kiirehtiminen
- Vajaassa kolmanneksessa muistutuksista (23) toimenpiteille ei ollut tarvetta
- Tammi-huhtikuussa 2024 **sosiaalipalveluihin** tuli yhteensä 26 muistutusta, joista 15 % koski ostopalveluja
 - Yleisimmin muistutuksen syynä olivat asiakkaan kohtelu (30%), tiedonkulku asiakkaalle/omaiselle (24 %), palvelun ja hoidon toteutukseen liittyvät asiat (27%) sekä palveluun pääsy ja palvelujen ja etuuksien myöntäminen (12 %)
 - Toimenpiteinä olivat muistutuksen kohteena olleen asian korjaaminen tai kiirehtiminen ja toiminnan kehittäminen yksiköissä

Hyvinvointialueen yhteistä muistutusten, kanteluiden ym. tiedonkeruuta kehitetään parhaillaan

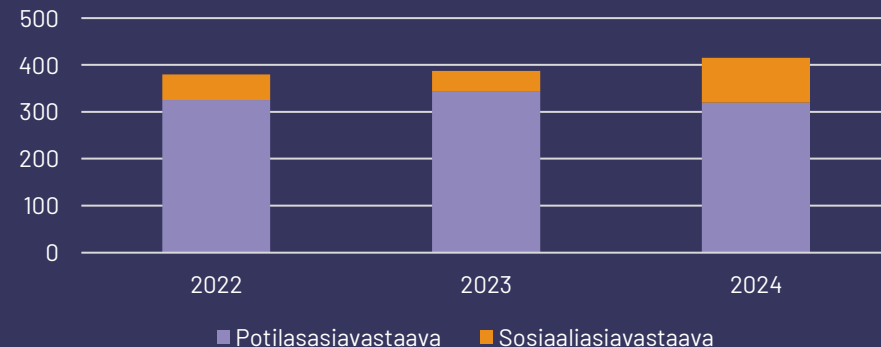
Potilas- ja sosiaaliasiavastaaville tulleet yhteydenotot

- Tammi-huhtikuussa 2024 tuli yhteensä 415 yhteydenottoa, joista
 - 95 sosiaaliasiavastaavalle
 - Yleisimmin yhteydenotto liittyivät iäkkäiden palveluihin (49%), lastensuojeluun (19%), lapsiperheiden palveluihin (11%) ja työikäisten palveluihin (11 %)
 - Yhteydenottajien tyytymättömyys liittyi palvelun toteuttamiseen (52 %), päätöksiin (49 %) ja kohteluun (49 %)
 - 320 potilasasiavastaavalle
 - 65 % yhteydenotoista liittyi erikoissairaanhoidon, 20 % hyvinvointiasemiin ja 7 % hyvinvointialueen ulkopuolisiin asioihin
 - Yleisimmin yhteyttä otettiin ortopedian (18%), kirurgian (9%) ja päivystykseen (17 %) liittyen
 - Yhteydenottajien tyytymättömyys liittyi hoidon toteuttamiseen (67%), hoitoon pääsyyn 37 %, potilasvahinkoepäilyihin (37 %) ja kohteluun (30 %)
 - Ilmiöinä yhteydenotoista nousee
 - Tiedonkulku vaatii terävöittämistä sekä sosiaali- että terveydenhuollon palveluissa
 - Prosesseja selkiytettävä asiakkaalle helpommin ymmärrettäviksi
 - Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien kanssa yhteistyötä on hyvinvointialueella tiivistetty ja säännönmukaistettu, jotta havaitut ilmiöt huomioidaan kehittämistyössä ja jatkuvassa parantamisessa toimialueilla

Yhteydenotot sosiaali- ja potilasasiavastaavaan kolmannesvuosittain 2023-2024



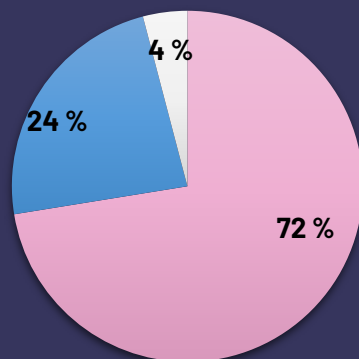
Yhteydenotot sosiaali- ja potilasasiavastaavan ensimmäisellä vuosikolmanneksella tammi-huhtikuu 2022, 2023 ja 2024



Sote-palvelujen ohjaus ja valvonta

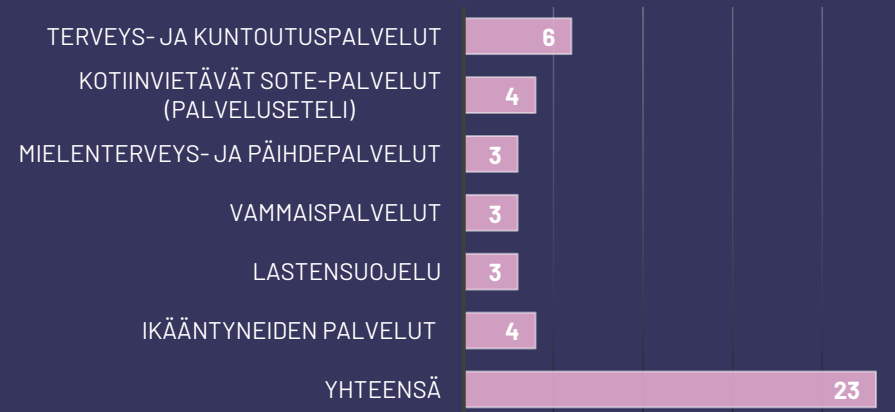
- Hyvinvointialueen järjestämisvastuun omavalvontaa osaltaan vahvistaa valvontayksikkö, josta käsin tarkastetaan omaa ja hankittua sote- palvelua
- Tarkastuskertomukset raportoidaan aluehallintovirastoon
- Ennakollisia, suunnitelmallisia ja reaktiivisia ohjaus- ja valvontatapahtumia oli tammi-huhtikuun 2024 aikana yhteensä 98
- Ennakollinen valvonta koostui ohjauksesta, neuvonnasta, tiedottamisesta, yhteistyötapaamisista ja -palavereista palveluntuottajien kanssa, järjestetyistä koulutuksista ja lupakäytännöistä
- Reaktiiviset tapahtumat liittyivät epäkohtailmoituksiin, valvontaviranomaisen yhteydenottoihin sekä muihin yhteydenottoihin ja herätteisiin

Ohjaus- ja valvontatapahtumat
Tammi-huhtikuu 2024



■ Ennakollinen ■ Suunnitelmallinen ■ Reaktiivinen

Suunnitelmalliset ohjaus- ja valvontakäynnit tammikuu-huhtikuu 2024



Havainnointia tehtiin reilut 200 kpl, joista

- 15 % oli positiivisia havainnointeja
- 41 % kehittämissuosituksia
- 44 % poikkeamia, joihin palveluntuottajalle tuli määräaika parantaa tai korjata

Annettu ohjaus ja vaaditut korjaukset toimenpiteet liittyivät mm.

- Asiakkaan ja potilaan asemaan ja oikeuksiin, itsemääräämisoikeuden toteutumiseen
- Yksityisyyden ja tietosuojan edistämiseen
- Kirjaamiseen, hoito- ja palvelu- ja kasvatussuunnitelmiin
- Henkilöstön riittävyyteen
- Lääkehoitoon
- Omavalvontasuunnitelmien laatimiseen, toteuttamiseen ja sisältöihin
- Toimilupiin

Pelastuslaitoksen omavalvonnan osavuosisikatsaus

Etelä-Karjalan pelastuslaitoksella omavalvonnalla tuetaan ja varmistetaan pelastuslaitoksen palvelutasopäätöksessä asetettujen tavoitteiden saavuttamista siten että palvelut tuotetaan yhdenvertaisesti, saavutettavasti, laadukkaasti ja vaikuttavasti.

Pelastuslaitoksen omavalvontaraportin ensimmäiseltä vuosikolmannekselta 2024 löydät [TÄÄLTÄ](#)



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

KIITOS