

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen omavalvonnan osavuosisikatsaus 2/ 2024 toukokuu-elokuu

14.10.2024



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



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

MISSIOMME: 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
 - Sosiaalipalveluja tulee järjestää palvelutarpeen arviointiin perustuen ja laissa määriteltyjen määräaikojen mukaisesti ja näiden toteutumista seurataan
 - Terveyspalvelujen osalta hoitoon pääsyä ja odotusaikoja seurataan voimassa olevien säädösten mukaisesti perusterveydenhuollon, suun terveydenhuollon, erikoissairaanhoidon ja kuvantamisen jonotietona
- Palvelujen saatavuutta ja jatkuvuutta edistäviä ja varmistavia toimenpiteitä toimialueilla on kuvattu osana puolivuotisraporttia
- 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 tilannekuvapalaveriiniin, 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

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen puolivuotisraportti 2024

Palvelujen saatavuus terveyspalveluissa

- **Perusterveydenhuollossa** 14 vuorokauden sisällä hoitoon päässeiden osuudesta tietoa löytyy täältä
 - Tilastointia kehitetään edelleen yhdessä THL:n kanssa
- Omatimimallin mukainen yhteistoiminta kaikilla hyvinvointiasemilla on käynnistynyt ja toiminnassa
 - Keskiössä on yksittäisen potilaan moniammatillinen arviointi ja ohjautuminen tarkoituksenmukaisen avun piiriin
 - Toimintamalleja hiotaan asemittain käytännön tarpeiden ja käytettävissä olevan resurssin mukaisiksi
 - Henkilöstölle tehdyn kyselyssä omatiimin toiminnasta, kehittämistarpeita tuotiin esiin liittyen esimerkiksi ohjautuvuuteen ja vaikuttavuuteen
- Kiireettömästä ja kiireellisestä hoitoon pääsystä ja hoitotakuusta tietoa täältä
- Perusterveydenhuollon prosessin kuvaaminen on aloitettu esihenkilöiden ja henkilöstön kanssa
 - Prosessin kuvaamisella tunnistetaan hukkaa ja häiriökysyntää aiheuttavat kohdat ja tehdään niihin korjaavat toimenpiteet
- **Suun terveydenhuollossa** hoitoon pääsy on pysynyt 4 kk määräajassa
 - Vuoden 2024 aikana on saatu rekrytoitua lisää erikoishammaslääkäreitä

Tutustu tarkemmin

[Etelä-Karjalan hyvinvointialue sai THL:n tunnustuksen vaikuttavasta hoidosta perusterveydenhuollossa](#)

[Fysioterapeutin etävastaanotolta saat apua tuki- ja liikuntaelinvaivoihin](#)

[Uudessa Keskussairaalan hammashoitolassa hoidetaan eteläkarjalaisten suun terveyttä](#)

[Yksivuotiaiden suun terveystarkastuksissa tyytyväisyys ja palaute huippuluokkaa](#)

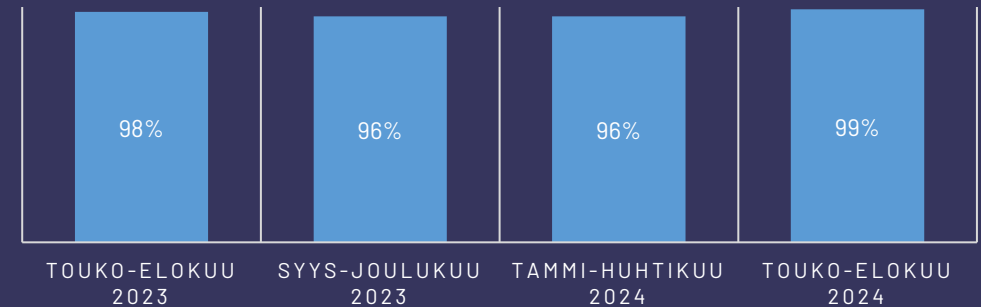


ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

Palvelujen saatavuus terveyspalveluissa

- Hoitoa jonottavien määrät ja odotusajat erikoissairaanhoidossa julkaistaan ajanvaraus- tai jonoon asettamispäivästä tarkasteltavan kuukauden loppuun
- Keskussairaalan erikoissairaanhoidon toiminnan turvaamiseksi ja potilasvirtauksen parantamiseksi on paneuduttu kiirevastaanottojen käynnistämiseen ja kotiutushoitajatoimintaan
 - Akuutti- ja kiirevastaanottojen toiminnan kehittäminen on käynnissä erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon yhteistyönä, tavoitteena on edistää potilaiden ohjautumista tarkoituksenmukaisiin palveluihin

ERIKOISSAIRAANHOIDON HOITONPÄÄSY ALLE 6 KK toteutunut vertailu kolmannesvuosittain



Tutustu tarkemmin

[Etelä-Karjalan
hyvinvointialueen
puolivuotisraportti
2024](#)

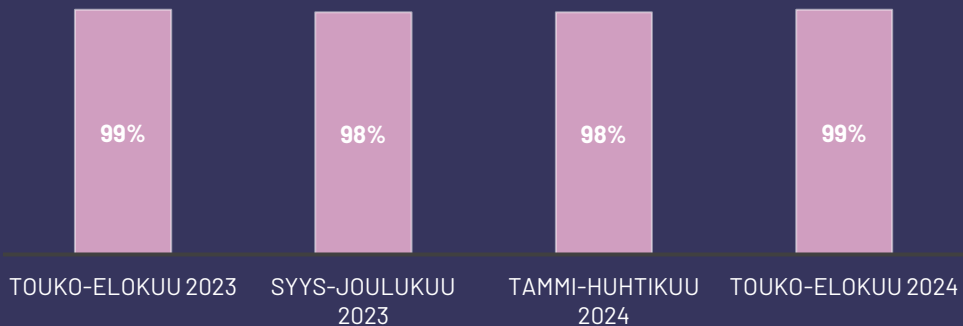
[Etelä-Karjalassa aloitetaan
sepelvaltimotukoksen
pallolaajennushoidon
kardiologipäivystys - vuosittain
50-60 potilasta hyötyy](#)

Palvelujen saatavuus sosiaalipalveluissa

Palvelujen saatavuudesta **perhepalveluissa**

- Lastensuojelun palvelutakuu toteutui erinomaisesti touko-elokuussa 2024 kuten aiempina vuosina
- Myös lapsiperhesosiaalityön palveluiden piiriin pääsi lakisääteisen määräajan sisällä

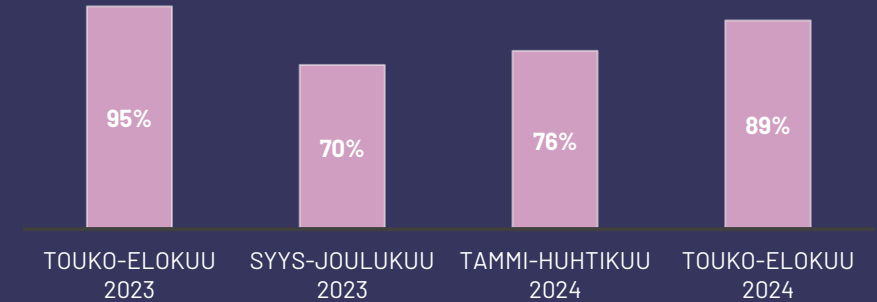
Lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnin aloitus viimeistään 7. arkipäivänä asian vireille tulosta toteutunut



Tutustu tarkemmin

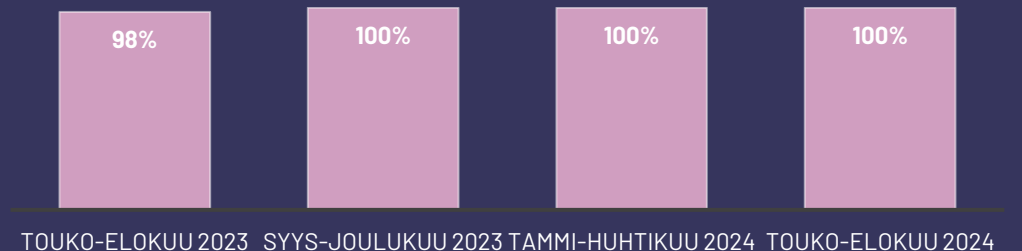
[Uusi Omaperhe-verkkopalvelu perheiden tueksi - Etelä-Karjalan hyvinvointialue \(ekhva.fi\)](https://ekhva.fi)

Psykologin keskusteluun pääsy alle 7 päivässä toteutunut



- Toisella vuosikolmannekselle 2024 psykologin keskusteluun on päässyt alle 7 päivässä alkuvuotta paremmin
- Taustalla on ollut koulupsykologeihin liittyviä rekryointihaasteita

Lasten ja nuorispsykiatrian hoidon tarpeen arvio aloitettu viim. 3 viikkoa lähetteestä toteutunut



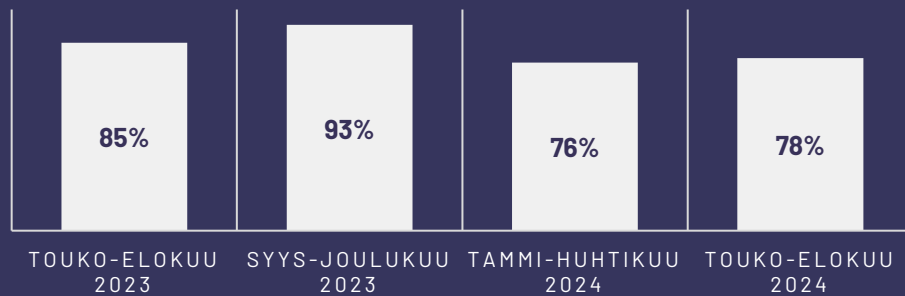
ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

Palvelujen saatavuus sosiaalipalveluissa

Toimeentulotuen käsittelyn palvelutakuu

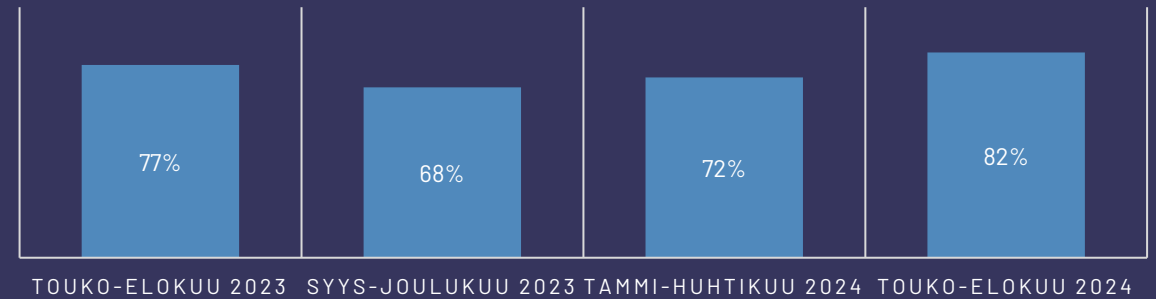
- Rekrytoinneissa on nyt onnistuttu kesän aikana ja loppuvuoden aikana aloittaa kolme uutta sosiaalityöntekijää
- Etuuskäsittelyresurssia vahvistettu suunnitelman mukaisesti
- Hakemusten käsittelyn alkuvaihetta uudistettu suunnitelman mukaisesti ja tarkempi seurantaprosessi ylityksistä on käytössä

Toimeentulotukiasian käsittely 0-7 päivässä, toteutunut

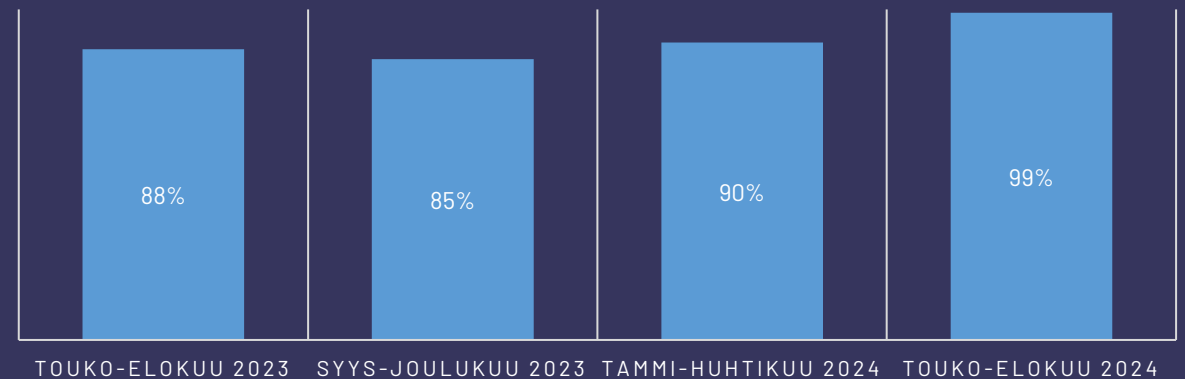


Vammaispalvelujen palvelutakuun toteutuminen touko-elokuussa 2024 verrattuna aiempiin vuosikolmanneksiin

Vireillepanosta selvitykseen käsittelyaika alle 7 työpäivää toteutunut



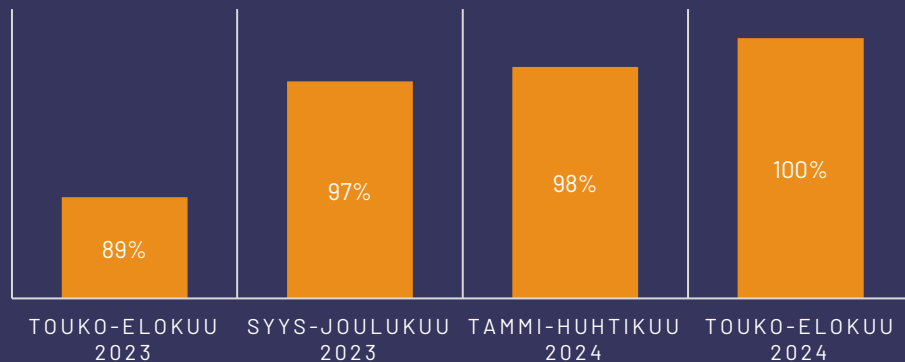
Päätökset myönnettävistä palveluista tehty alle 3 kk (vireillepanosta palvelun alkamiseen), toteutunut



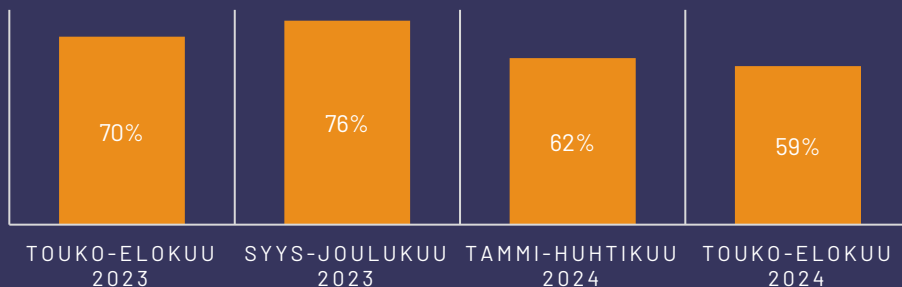
Palvelujen saatavuus sosiaalipalveluissa

Ikäntyneiden palveluissa palvelutakuun toteutuminen toukokuu- elokuussa 2024 verrattuna edeltäviin vuosikolmanneksiin

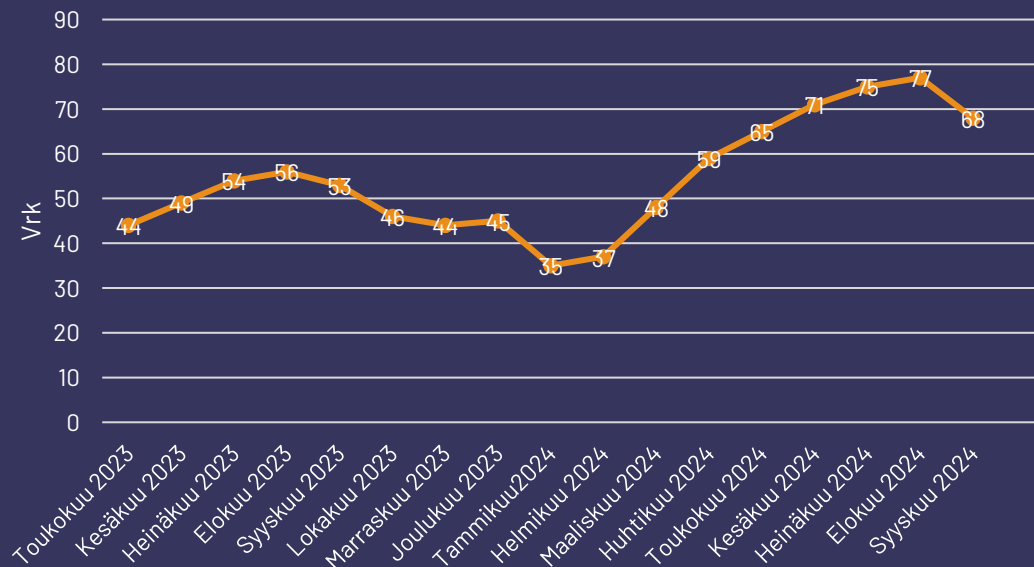
OMAISHOITO: (palveluntarpeen arviointi aloitettava viipymättä) ja PÄÄTÖS 3 KK KULUESSA TOTEUTUNUT



IKÄIHMISTEN SOS. HUOLLON PALVELUNTARPEEN ALOITTAMINEN ALLE 7 ARKIPÄIVÄSSÄ, TOTEUTUNUT



Keskimääräinen odotusaika ikäihmisten ympärivuorokautiseen palveluasumiseen (vrk)



- Asiakasohjausyksikön uudelleen organisoitumisen suunnittelun yhteydessä ikäryhmäkohtaisen ajattelumallin kehittäminen on käynnistynyt ja tavoitteena on lisätä tasalaatuisuutta ja asiakkaiden tasa-arvoisuutta palvelun myöntämisessä
- Henkilöstön saatavuuden haasteet vaikuttavat palvelujen saatavuuteen ja asukaspaikkoja on jouduttu pitämään kiinni 15–25, haasteet koskevat erityisesti pienempiä kuntia tällä hetkellä
- Kotihoidon henkilöstön riittävyyden turvaamiseksi on aikana tarkasteltu kotihoidon alueiden välistä resurssitilannetta ja aloitettu erilaisia toimenpiteitä henkilöstön liikkuvuuden lisäämiseksi

Palvelujen saatavuus

Henkilöstön riittävyyden turvaaminen ja pysyvyyden varmistaminen tukemalla työhyvinvointia

- Mitä kuuluu? -työhyvinvointikysely toteutetaan seuraavaksi loka-marraskuussa 2024
 - Kyselyn tulosten avulla jatkamme keväällä aloitettua kehittämistyötä tarkastellen nyt koettuja vaikutuksia ja suunnaten toimenpiteitä henkilöstön kokemien aiheiden piiriin edelleen
 - Aikaisemmat tulokset ja toimenpiteitä on nähtävissä ensimmäisessä omavalvonnan osavuosikatsauksessa 1/ 2024
- Työyhteisöissä on tehty työhyvinvointia edistäviä ratkaisuja sekä seurattu, ovatko yhdessä valitut toimenpiteet vaikuttaneet arjessa työhyvinvointiin
 - Esihenkilö tai tiimivastaava huolehtivat työyhteisön aktiivisesta keskustelusta ja henkilöstön on tärkeää tuoda omia näkemyksiä ja kokemuksia, jotta yhteisiä tavoitteita ja toteutuneita asioita voidaan realistisesti arvioida
- Toimenpiteiden etenemistä käsitellään työkykyjohtamisen ohjausryhmissä sekä Ekhvan ja toimialueiden tasolla
- Verrattaessa keskimääräisiä hakijamääriä tammi-kesäkuussa 2024 vuoteen 2023 rekrytointikohtaiset hakijamäärät olivat lisääntyneet merkittävästi lähes kaikissa henkilöstöryhmissä
 - Poikkeuksena kuitenkin sosiaalihuollon henkilöstön osalta vuoden 2022 ja 2023 välinen myönteinen kehitys on hieman notkahtanut, tammi-kesäkuussa 2024 hakijoita oli 6 % vähemmän edellisvuoteen verrattuna
 - Samoin tutkimusta ja hoitoa avustavien henkilöiden hakijamäärät ovat pienentyneet

Tutustu tarkemmin

[Etelä-Karjalan hyvinvointialueen puolivuotisraportti 2024](#)

Palvelujen jatkuvuus

- Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko palvelutapahtuman läpi
- Palvelujen suunnittelu ja toteutus varmistavat sen, että palveluketjut ovat sujuvia
- Etelä- Karjalan hyvinvointialueella edistetään sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden integraatioon liittyviä yksittäisiä palvelupolkuja ja - prosesseja yli toimialuerajojen
- Palvelupolut on kuvattu selkeyttämään Etelä-Karjalan hyvinvointialueen palveluprosesseja ja ne kuvataan asiakkaan näkökulmasta yleisimmin etenevinä kokonaisuuksina
- Palvelupolku -kuvauksista käy ilmi miten palvelutarpeen arviointi, palvelujen vaiheet ja palvelujen kokonaisuus toteutetaan hyvinvointialueella
- Poluissa kuvataan asiakkaan ja palvelun tuottajan välisten kohtaamisten eli palvelutapahtumien jatkumoa
- Eri asiakasryhmillä polku muodostuu erityyppisistä palvelutapahtumista
- Palvelupolkuja on kuvattu kevään ja kesän 2024 aikana ja työ jatkuu

Tutustu tarkemmin

[Palvelupolut - Etelä-Karjalan hyvinvointialue \(ekhva.fi\)](https://ekhva.fi)

Yhdenvertaisuus ja osallisuus

- Etelä-Karjalan hyvinvointialueella valmistellaan edelleen lakisäateistä toiminnallista **yhdenvertaisuus- ja sukupuolten tasa-arvosuunnitelmaa**
 - Toiminnallinen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma on työväline tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumisen arviointiin ja kehittämiseen palveluissa ja toiminnassa
 - Suunnitelmassa nostetaan esiin hyvinvointialueen yhteiset tavoitteet ja toimenpiteet
 - Valmisteluprosessiin on kuulunut kyselyitä henkilöstölle sekä asukkaille sekä järjestökumppaneiden ja hyvinvointialueen vaikuttamistoimielinten työpajoja
 - Taustaselvitysten ja työpajojen pohjalta on selvitetty nykytilannetta ja tarkennettu koko hyvinvointialuetta koskettavia yhteisiä kehittämistarpeita
 - Etelä-Karjalan hyvinvointialue oli mukana Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) Hyvin suunniteltu -hankkeen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnittelun hyvinvointialuepilottina, josta hyvinvointialue sai tukea suunnitelman valmisteluun
 - Suunnitelma etenee päätöksentekoon syksyn 2024 aikana
- Osana Etelä-Karjalan hyvinvointialueen palvelustrategian ja **osallisuusohjelman** toimeenpanoa on käynnistynyt asiakasosallisuuden kehittämisprojekti
 - Projektin taustalla on Etelä-Karjalan hyvinvointialueen palvelustrategian linjaukset, että kehitämme palvelujamme yhteistyössä asiakkaiden kanssa, asiakaskokemustietoa sekä muuta laatutietoa systemaattisesti hyödyntäen
 - Tavoitteena on, että vuoden 2025 alkuun mennessä Etelä-Karjalan hyvinvointialueella on otettu käyttöön selkeä asiakasosallisuuden toimintamalli, sekä mallin kehittämisen ja ohjaamisen sekä käytännön toimijoiden vastuutus

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=61**

WOTT laitteilla annettu
palaute

**Koko EKHVA
NPS= -23**

(n=521)
Verkkosivuilla annettu
palaute

- NPS luvut olivat hieman huonontuneet verrattuna edelliseen vuosikolmannekseen, jolloin WOTT NPS oli 76 ja verkkosivupalaute NPS -10
- Taustalla voi vaikuttaa asiakas- ja potilastyytyväisyyttä heikentävästi esimerkiksi loma-ajat, palvelujen sulut ja vaihtuva henkilöstö



Asiakaskokemus

Toukokuu-elokuu 2024

WOTT laitteilla (49) annettu palaute

- Savitaipale NPS=98
- Joutseno hammashoitola NPS=84
- Joutseno hva NPS=84
- Armila hva NPS=84
- Taipalsaari NPS=81
- Lemi hva NPS=78
- EKKS poliklinikat NPS=75
- Honkaharju NPS=74
- Hyvinvointiasemat yht. NPS=72
- Rautjärvi NPS=71
- Keskushammashoitola Lpr NPS=67

- Verkkosivujen ja WOTT-laitteiden kautta annetun palautteen määrä on laskenut touko-elokuussa, jonka vuoksi mainos ja tietoisuus palautteenannosta on parhaillaan työn alla
- Verkkosivupalaute ohjautuu yksikköjen vastuushenkilöille, 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

Verkkosivuilla annettu palaute

- Toisen asteen opiskelijahuolto NPS=67
- EKKS osastot ja vuodeosasto NPS=47
- EKKS yhteispäivystys NPS=33
- Hammashoito ja suun terveydenhuolto NPS=21
- Väittämätulokset terveys- ja kuntoutuspalveluissa
 - 'Sain apua kun sitä tarvitsin' 3.6/5
 - 'Koin saamani hoidon tai palvelun hyödylliseksi' 3.5/5
- Väittämätulokset lasten- ja nuorten palveluissa
 - 'Sain apua kun sitä tarvitsin' 4.3/5
 - 'Koin saamani hoidon tai palvelun hyödylliseksi' 4.2/5

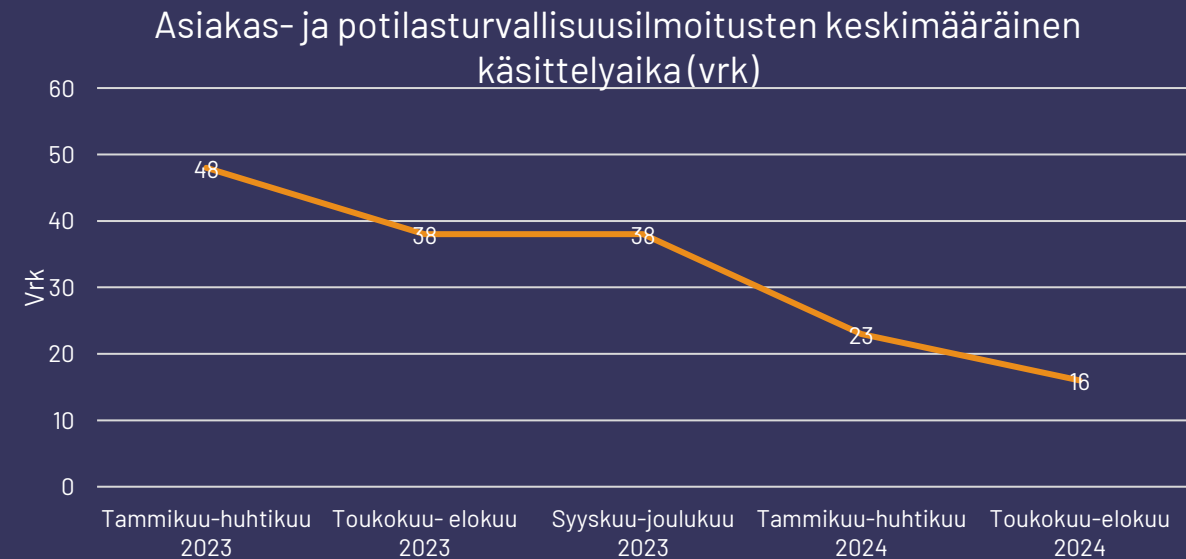


Palvelujen turvallisuus ja laatu

- 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

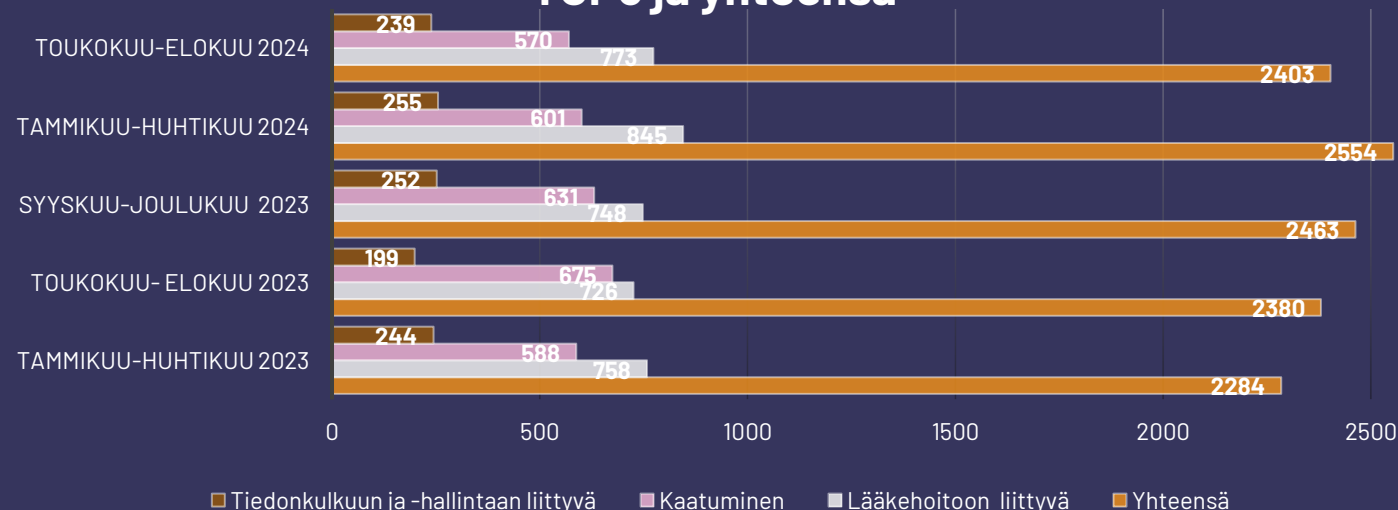
- Touko-elokuussa 2024 HaiPro-järjestelmään tehtyjen poikkeamailmoitusten käsittelyajassa on tapahtunut muutosta edelleen parempaan (16 vrk)
- Käsittelyajan keskimääräiseksi tavoitteeksi on asetettu alle 30 vrk
- 4% kaikista tehdyistä poikkeamailmoituksista johti kehittämistoimiin
 - Tämä on kuitenkin huomattavasti alle asettamastamme tavoitteesta (50 % ilmoituksista tulee johtaa kehittämistoimiin)
- Osa kehittämistoimista, joita on tehty, jää edelleen merkitsemättä ilmoitusjärjestelmään
 - Poikkeamailmoitusten käsittelyyn ja analysointiin järjestettäviä koulutuksia ja ohjausta jatketaan



Henkilöstön tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset

- Eniten ilmoituksia tehdään lääkehoitoon, kaatumisiin ja tiedonkulkuun liittyen
 - Kaikista ilmoituksista 0,16 % (4kpl) liittyi vakavaan haittatapahtumaan asiakkaalle/potilaalle, joista kolme liittyi potilaan hoidon järjestämiseen, hoitoon ja seurantaan ja yksi äkilliseen muuhun tapahtumaan
 - Tavoittemme on, että vakavat haittatapahtumat saamme estettyä 100 %:sti
- Touko-elokuussa 2024 lääkehoidon poikkeamailmoituksia tehtiin 8,5 % vähemmän edelliseen vuosikolmannekseen verrattuna
- Kaatumisen ehkäisyn pitkäjänteisellä työllä on saatu edelleen tuloksia

Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset TOP3 ja yhteensä



Tutustu tarkemmin

[Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön lääkehoidon osaamista varmistetaan neljän vuoden välein](#)

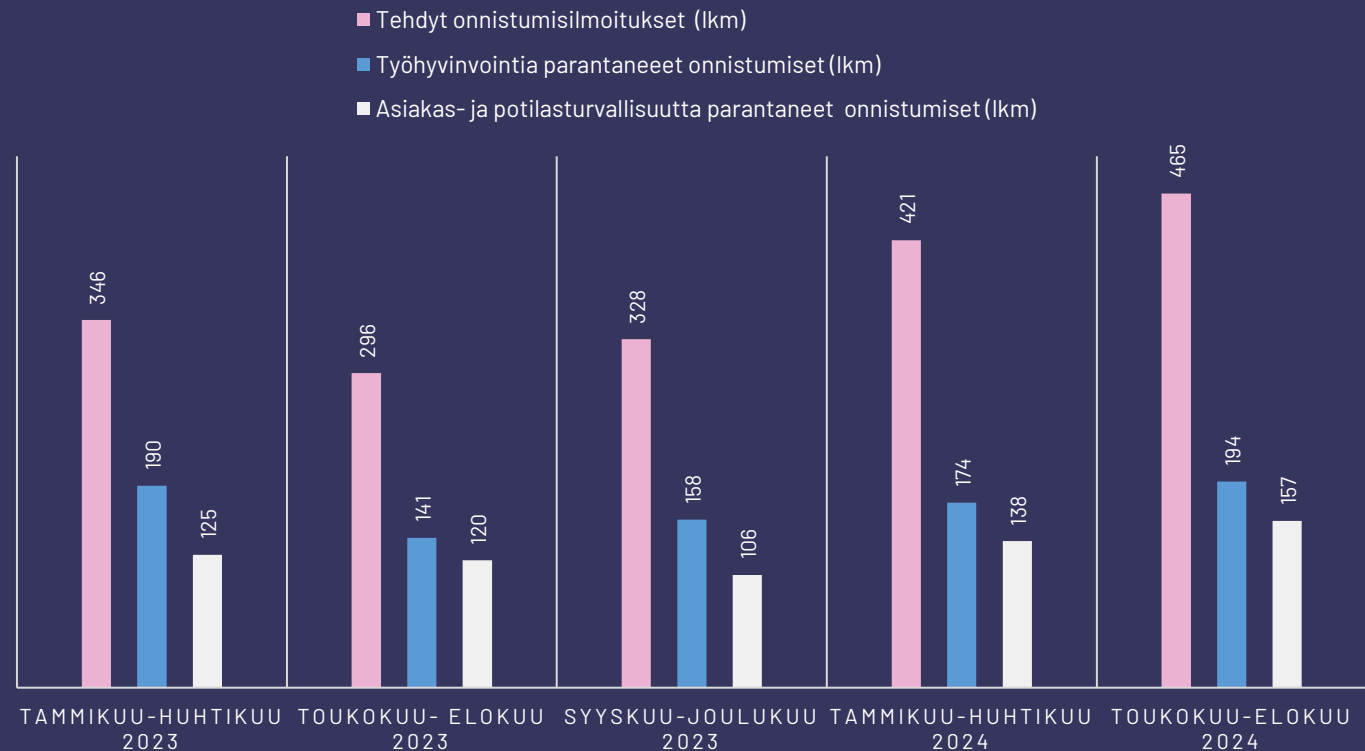
[Kaatumisen ehkäisyyn tehdyn työn hyvät vaikutukset näkyvät yhä - lonkkamurtumien määrä laskussa Etelä-Karjalassa](#)

[Ekhvan infektio- ja tartuntatautiyksikölle tunnustusta ansiokkaasta potilas- ja asiakasturvallisuustyöstä - Etelä-Karjalan hyvinvointialue](#)

Onnistumisista oppiminen

- Onnistumisista oppiminen lisää asiakas- ja potilasturvallisuuden ja työhyvinvoinnin lisäksi myös positiivista ajattelua työyhteisöön
- Touko-elokuussa 2024 henkilöstö teki kaikkiaan 465 onnistumisilmoitusta, joka on 44 enemmän kuin edellisellä vuosikolmanneksella
- Onnistumiset liittyivät yleisimmin yhteistyöhön (28 %), asenteisiin (27%) ja työskentelytapaan (24 %)
- Onnistumisiin olivat useimmiten myötävaikuttamassa yksilön tai tiimin asenne ja motivaatio, työyhteisötaidot ja osaaminen
- Järjestelmälähtöisiä onnistumisia mahdollistaviksi tekijöiksi nimettiin yksiköiden toimintatavat, tiimien toimintatavat ja kommunikointi

POSIPRO-ONNISTUMISILMOITUKSET



Saapuneet muistutukset ja toimenpiteet

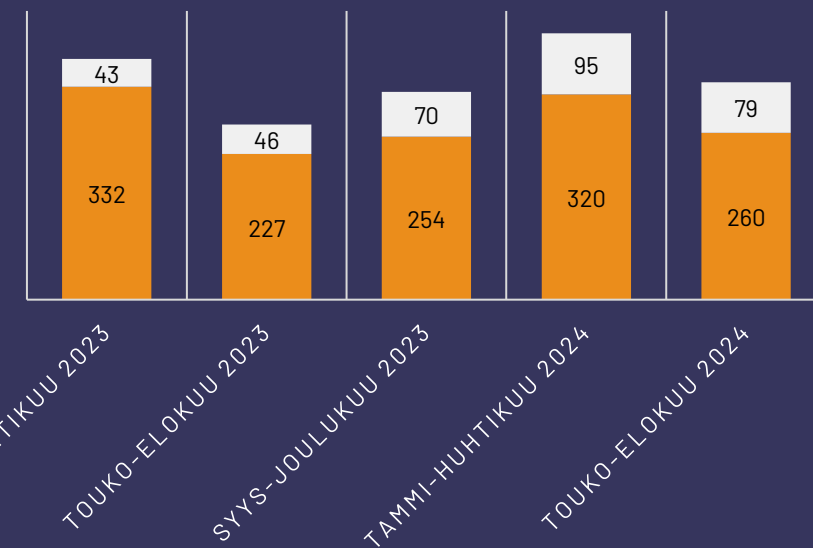
- Touko-elokuussa 2024 **terveyspalveluihin** tuli yhteensä 74 muistutusta
 - Näistä toimenpiteisiin johti 58 muistutusta eli viidennes enemmän kuin edelliselle vuosikolmanneksella
 - Yleisimmin muistutuksen syynä olivat hoidon saavutettavuus (30 %), asiakkaan/potilaan kohtelu (24 %), tiedonkulku potilaalle/omaiselle (19 %)
 - Toimenpiteet, joihin muistutukset johtivat, olivat henkilöstön kanssa käyty keskustelu (56 %), toimintatapamuutokset (28 %) ja muistutuksen kohteena olleen asian korjaaminen tai kiirehtiminen
- Reilussa kolmanneksessa muistutuksista (27) toimenpiteille ei ollut tarvetta
- Touko-elokuussa 2024 **sosiaalipalveluihin** tuli yhteensä 25 muistutusta, joista vajaa neljännes koski ostopalveluja
 - Yleisimmin muistutuksen syynä olivat palvelun ja hoidon toteutukseen liittyvät asiat (44%), asiakkaan kohtelu (16 %), palveluun pääsy ja palvelujen ja etuuksien myöntäminen (8%) sekä tiedonkulku asiakkaalle/omaiselle (4 %)
 - Palvelun ja hoidon toteutukseen liittyvät muistutukset lisääntyivät ja tiedonkulkuun liittyvät vähentyivät verrattuna edelliseen vuosikolmannekseen
 - Toimenpiteinä olivat muistutuksen kohteena olleen asian korjaaminen tai kiirehtiminen ja toiminnan kehittäminen yksiköissä

Potilas- ja sosiaaliasiavastaaville tulleet yhteydenotot

- Touko-elokuussa 2024 tuli yhteensä 339 yhteydenottoa, joista
 - 79 sosiaaliasiavastaavalle
 - Yleisimmin yhteydenotto liittyivät iäkkäiden palveluihin (40%) ja työikäisten palveluihin (12 %) ja vammaispalveluihin (12 %)
 - Yhteydenottajien tyytymättömyys liittyi palvelun toteuttamiseen (39%), päätöksiin (28 %) ja kohteluun (20 %)
 - 260 potilasasiavastaavalle
 - 63 % yhteydenotoista liittyi erikoissairaanhoidon, 20 % hyvinvointiasemiin ja 11 % hyvinvointialueen ulkopuolisiin asioihin
 - Yleisimmin yhteyttä otettiin ortopedian (13%), kirurgian (10%) ja päivystykseen (18 %) liittyen
 - Yhteydenottajien tyytymättömyys liittyi hoidon toteuttamiseen (53%), hoitoon pääsyyn (26 %), potilasvahinkoepäilyihin (29 %) ja kohteluun (25 %)
 - Ilmiöinä yhteydenotoista nousee
 - Kohtaamattomuuden ja vähättelyn kokemuksia asiakas- ja potilaskontakteissa
 - Sosiaaliohjauksen viiveet ja/tai palvelua ei saatavilla
 - Terveystieteiden ammattihenkilöiden lakisääteinen velvollisuus kertoa potilaalle tämän terveydentilaa koskevat asiat
 - Yhteydenottoja tuli kesäkuukausina reilu 70 vähemmän kuin edeltävän vuosikolmanneksen aikana
- Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien kanssa yhteistyötä on hyvinvointialueella tiivistetty ja säännönmukaistettu, jotta havaitut ilmiöt huomioidaan kehittämistyössä ja jatkuvassa parantamisessa toimialueilla

YHTEYDENOTOT POTILAS- JA SOSIAALIASIAVASTAAVAAN KOLMANNESVUOSITTAIN 2023-2024

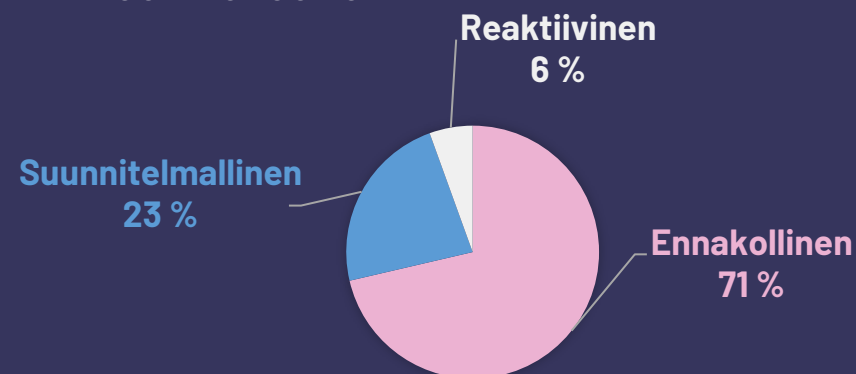
■ Potilasasiavastaava ■ Sosiaaliasiavastaava



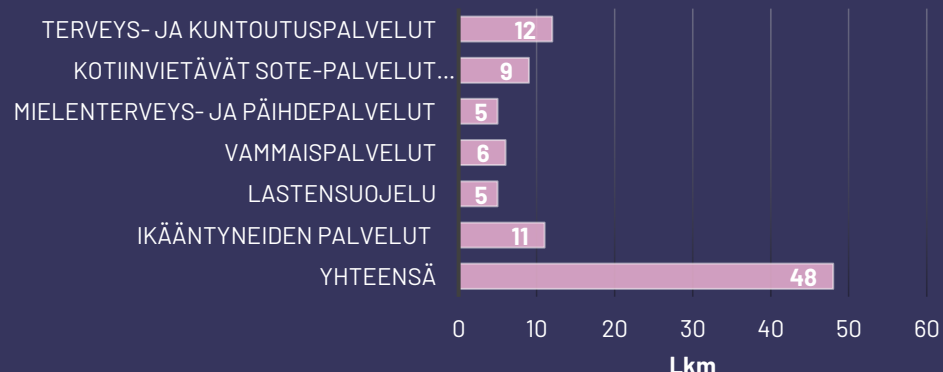
Sote palvelujen ohjaus- ja valvontatapahtumat tammi-elokuussa 2024

- Sosiaali- ja terveystyöntekijöiden ohjaus- ja valvontatapahtumia oli tammi-elokuun 2024 aikana yhteensä **199**, joista:
 - Ennakollisia valvontatapahtumia oli 71 %. Tapahtumat ovat ohjausta, neuvontaa, tiedottamisesta, yhteistyötapaamisia ja –palavereita palveluntuottajien kanssa sisältäen järjestetyt koulutukset ja lupakäytännöt.
 - Suunnitelmallisissa tarkastuksissa 48 kpl (23 %) omaan toimintaan ja yksityisille palveluntuottajille havaintoja tehtiin yhteensä 529 kpl, joista 11 % oli positiivisia havaintoja, 38 % kehittämissuosituksia ja 48 % lieviä poikkeamia ja 1 % vakavia poikkeamia, joihin palveluntuottajalle tuli määräaika parantaa tai korjata.
 - Reaktiiviset tapahtumat (6 %) liittyivät epäkohtailmoituksiin, valvontaviranomaisen yhteydenottoihin sekä muihin yhteydenottoihin ja herätteisiin.
- Annettu ohjaus ja vaaditut korjaavat 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 ja toimilupiin

OHJAUS- JA VALVONTA-ASIAT TAMMIKUU-ELOKUU 2024



Suunnitelmalliset valvontakäynnit tammikuu-elokuu 2024



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 toiselta vuosikolmannekselta 2024 löydät alla olevan linkin takaa

<https://pelastustoimi.fi/etela-karjala/meista/omavalvontamittaminen-1.5.-31.8.2024>



ETELÄ-KARJALAN
hyvinvointialue

KIITOS