

Laadun ja omavalvonta- ohjelman raportointi

1-4/2025

Aluehallitus 27.5.2025





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 kolme kertaa vuodessa. Myös omavalvontaohjelma on nähtävillä verkkosivuilla.
- Tämä raportointi koskee aikaväliä 1.1.2025-30.4.2025.

- Raportoinnissa on soveltuvien mittarien osalta otettu huomioon myös vuoden 2024 viimeisen kvartaalin mittarilukema. On hyvä huomioida, että vuonna 2024 raportointi toteutettiin 4 kertaa vuodessa, joten Q4/2024 luku koskee aikaväliä 1.10.-31.12.2024.



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.

Käsitelmäärittelyt



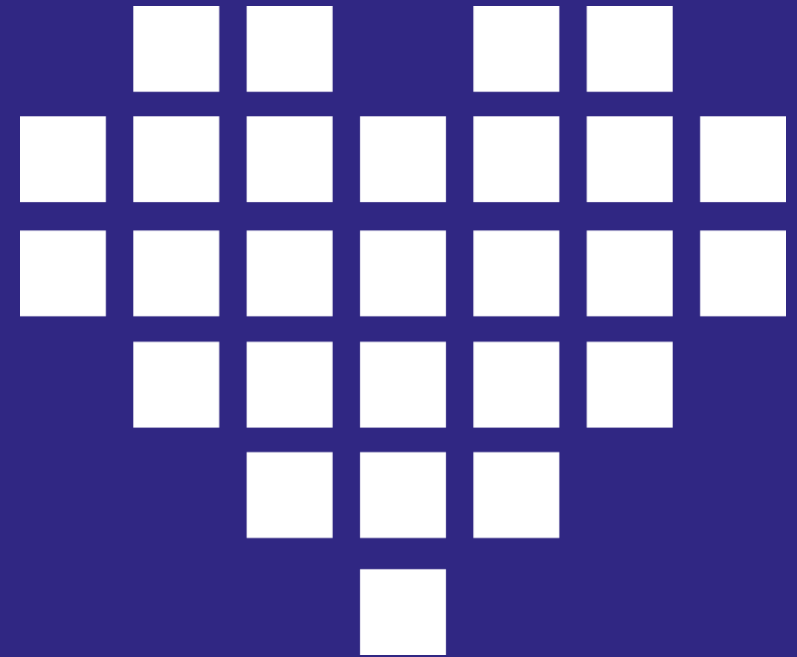
Esimerkkejä mittareista

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 vaaratapahtumailmoitusten 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 suosittelu, sairauspoissaolopäivät
Haitta- ja vaaratapahtumat	HaiPro ja SPro ovat ilmoitus- ja raportointijärjestelmiä asiakkaisiin ja potilaisiin kohdistuneista haattatapahtumista ja epäkohdista sekä niiden uhista . Jokainen toimiala kuvaa laadun ja omavalvontaohjelman raportoinnin yhteydessä haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten perusteella tehdyt toimenpiteet kyseiseltä raportointijaksolta. HaiPro ja SPro-ilmoitusten luonteesta ja kehittämistoimenpiteistä raportoidaan hyvinvointialuetasoisesti laatu ja turvallisuus-osioissa.	Haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten määrä sekä niiden perusteella tehdyt toimenpiteet



Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

1-4/2025



Terveysasemapalvelut ja suun terveydenhuolto | Puhelinpalvelut



	Terveysasemien puhelinpalvelu				Suun terveydenhuollon puhelinpalvelu			
	Q/2024	1-4 /2025	5-8/2025	9-12/2025	Q4/2024	1-4/2025	5-8/2025	9-12/2025
Saapuneet puhelut	101 127	126 459			40 838	63 046		
Takaisinsoiton ka odotusaika (min)	437 min	1 134 min			108 min	189 min		
Vastattujen puheluiden ka odotusaika (min)	15,7 min	14,5 min			4,3 min	5,0 min (vain 1-2/25)		

Puhelinpalvelut

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

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

1-4/2025

Havainto

Puhelujen määrä kasvanut suun th:ssa.

Toimenpide

Ohjataan yhteydenottoja sähköisiksi.



Terveysasemapalvelut | Hoitoonpääsy ja COCI



	Määräajassa hoitoon päässeet ja hoitotakuun ylittäneet			
	Q4/2024	1-4/2025	5-8/2025	9-12/2025
Määräajassa hoitoon päässeiden osuus, %	69 %	83 %		
Määräajan ylittäneiden odotusaika, ka	9,2 vrk	25 vrk		

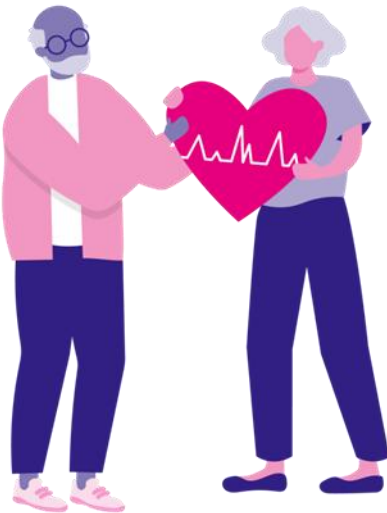
Odotusajat sekä tavoitetasot

Terveystieteiden tutkimuskeskus määrittää, missä ajassa kiireettömään hoitoon on päästäv. Tätä kutsutaan hoitotakuuksi. 1.1.2025 alkaen kiireettömään hoitoon pääsyn enimmäisaika perusterveydenhuollossa on alle 23-vuotiaille 14 vuorokautta ja 23 vuotta täyttäneille 3 kk.

COCI

COCI eli Continuity of Care –indeksi kuvaa perusterveydenhuollon asiakkaan tietyllä ajanjaksolla tekemien käyntien hajautuneisuutta eri ammattihenkilöille, eli tapaako asiakas yleensä saman tai samat hoitajat vai onko vastaanottava henkilö useimmiten eri. Arvo 0 merkitsee kaikkien käyntien toteutuneen eri ammattihenkilöille ja arvo 1 taas samalle ammattihenkilölle kuvastaen täydellistä hoitosuhteen jatkuvuutta.

COC-indeksi-tietoa ei ole vielä saatavilla, mutta tiedot tuotetaan myöhemmin vuoden 2025 laadun ja omavalvontaohjelman raportoinneille.



Suun terveydenhuolto | Hoitoonpääsy



	Suun terveydenhuolto: kiireetöntä sairaanhoidollista aikaa odottaneet, %								
	1-4/2025	3 kk sisällä hoitoon päässeet	6 kk sisällä hoitoon päässeet	5-8/2025	3 kk sisällä hoitoon päässeet	6 kk sisällä hoitoon päässeet	9-12/2025	3 kk sisällä hoitoon päässeet	6 kk sisällä hoitoon päässeet
0-7 vrk	16 %	65 %	99 %						
8-14 vrk	6 %								
15-30 vrk	12 %								
31-90 vrk	30 %								
91-180 vrk	35 %								

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

1-4/2025

Havainto

Palvelusetelien lakkauttaminen, palveluverkkomuutokset ja palveluiden kokonaisuudistuksen valmistelu (omatiimiudistus) ovat vaikuttaneet palvelutuotantoon ja aiheuttaneet mm. hoitoonpääsyn kokonaisajan pitkittymistä.

Toimenpide

Kokonaisuudistuksen (omatiimimalli) vieminen tuotantoon 1.9.25 ja Martinlaakson uusi hoitola mahdollistaa avoimien vakanssien täyttämisen ja parantavat hoitoonpääsyä.

Odotusajat sekä tavoitetasot

Terveystieteiden laissa määrittää, missä ajassa kiireettömään hoitoon on päästävä. Tätä kutsutaan hoitotakuuksi.

1.1.2025 alkaen kiireettömään hoitoon pääsyn enimmäisaika suun terveydenhuollossa on alle 23-vuotiaille 90 vuorokautta ja 23 vuotta täyttäneille 180 vrk.



Terveydenhuollon palvelut | Sairaalapalvelujen hoitajaksot sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset



	Sairaalapalvelujen hoitajaksot			
	Q4	1-4/2025	5-8/2025	9-12/2025
Hoitajaksot	1 113	1 518		
Kotiin kotiutuneet (%)	80 % (keskiarvo)	80 % (keskiarvo)		
Hoitoon 14 vrk sisällä palanneiden lukumäärä	-	Yhteensä 59; Kuukausikohtainen ka 15		
Sairaalapalveluissa jonottaneiden osuus	-	80		

Sairaalapalvelujen hoitajaksot ja 14 vrk sisällä palanneet

Kuvaajaan kerätään tieto sairaalapalveluissa tuotetuista hoitajaksoista, hoitajaksolta kotiin kotiutuneiden lukumäärästä sekä siitä, kuinka moni palasi 14 vrk sisällä kotiutumisesta uudelleen sairaalahoitoon.

Sairaalapalveluissa jonottaneiden osuus kertoo arviointi- ja kuntoutuspaikkaa odottaneiden asiakkaiden määrän. Arviointi – ja kuntoutustoimintaa käsitellään tarkemmin seuraavalla dialla

Haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten perusteella tehdyt toimenpiteet

Sairaalapalvelut:

Henkilöstön kanssa on keskusteltu olemassa olevista toimintamalleista ja ohjeista, ja muistutettu kuinka tärkeää niiden noudattaminen on.

Henkilöstön kanssa on tunnistettu uusien toimintamallien ja ohjeiden tarve, ja tehty niitä.

Lääkehoidon turvallisuutta on parannettu lääkkeen jakamisen ja antamisen tiedoista saatavan tilastotiedon pohjalta.

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

1-4/2025

Havainto

Hoidettujen potilaiden määrä on kasvanut.
Hoitoon 14 vrk:n kuluessa kotiutumisesta palanneiden määrä on edelliseen jaksoon nähden laskenut.
Jatkohoitoa vanhuspalveluihin odotti sairaalan osastolla 80 potilasta.

Toimenpide

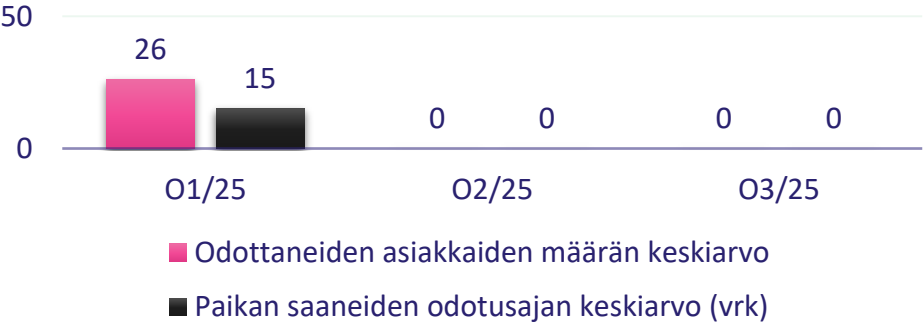
Toimialojen välisen hoitoketjutyöryhmän työskentelyä on tiivistetty asiakkaiden oikea-aikaisen hoitopaikkaan ohjautumisen tehostamiseksi.



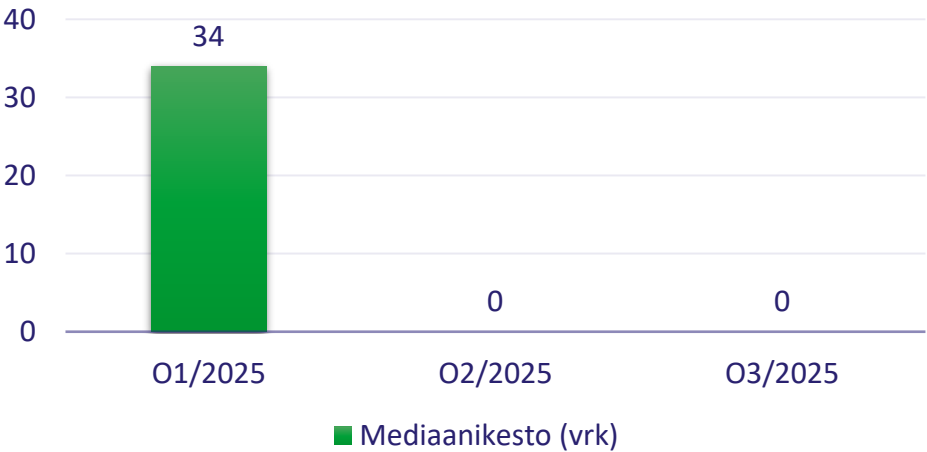
Vanhusten palvelut | Arviointi- ja kuntoutustoiminta



Arviointi- ja kuntoutuspaikkaa odottaneiden keskiarvo ja paikan saaneiden odotusajan keskiarvo



Päättäneiden hoitajaksojen mediaanikesto



Arviointi- ja kuntoutustoiminta

Ympäri vuorokautisen arviointi- ja kuntoutustoiminnan tavoitteena on tukea ikääntyneen kotona asumista edistämällä kuntoutumista ja tunnistamalla kuntoutujan aito palvelujen tarve. Arviointi- ja kuntoutustoiminnalla tuetaan hoitoketjun sujuvuutta ja edistetään asiakkaiden ohjautumista asiakkaan toimintakykyä vastaavaan palveluun esimerkiksi sairaalajakson jälkeen.

Arviointi- ja kuntoutustoiminnan vaikuttavuuden arvioinnin seurantaan on kehitetty mittareita. Mittarit sisältävät tietoa kaikista palveluprosessin vaiheista mm. jonotilanteesta, odotusajasta, päättäneiden hoitajaksojen mediaanikestoja sekä mihin asiakas on ohjautunut hoitajakson jälkeen. Tietoa seurataan kuukausittain osana johtamista sekä viikoittain hoitoketjupalaverissa, joissa määritellään saadun tiedon perusteella kehittämistoimia.

	Jatkohoitoa paikka arviointi- ja kuntoutusjakson jälkeen		
	1-4/2025	5-8/2025	9-12/2025
Koti (%)	36 %		
Ympäri vuorokautinen palveluasuminen (%)	57 %		
Sairaala (%)	7 %		

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

1-4/2025

Havainto

Asiakassegmentoinnin kehittäminen.

Toimenpide

Tehty suunnitelma asiakassegmentoinnista ja lisätty tietoa oikeasta asiakasprofiilista lähettävälle taholle.

Havainto

Toiminnan sisällön kehittäminen.

Toimenpide

Arviointi- ja kuntoutustoiminnan käsikirja on valmistunut ja kriisi-asiakkaisen sekä lyhytaikaisen palveluasumisen asiakkaiden hoidonkoordinointia ja henkilöstön osaamista on vahvistettu työpajatyöskentelyissä.

Vanhusten palvelut | Iäkkäiden henkilöiden sosiaalipalvelujen saatavuus, riittävyys ja laatu



	Odotusajat iäkkään henkilön sosiaalipalveluihin				
	Q4/2024	1-4/2025	5-8/2025	9-12/2025	Tavoite
Palvelutarpeen arvioinnin aloitus yhteydenotosta yli 75-vuotiailla (odotusajan mediaani vuorokausina)	0	0			7 arkipäivää
Pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen (odotusajan mediaani vuorokausina). Luku suluissa kertoo yli 3 kk odottaneet	34 (0)	30 (0)			Alle 90 vuorokautta
Kotihoito	Palvelu alkaa palvelutarpeen tunnistamisesta seuraavana arkipv.	Palvelu alkaa palvelutarpeen tunnistamisesta seuraavana arkipv.			Alle 90 vuorokautta
Kotihoidon suunnitellun ja toteutuneen välittömän asiakastyöajan ero	-	3 % (Suunniteltu 51 % Toteutunut 48 %)			Korkeintaan 3 %
Kotihoidon suunniteltu ja toteutunut asiakastyö	-	Suunniteltu 4576 pv 04 h 00 min Toteutunut 4060 pv 02 h 32 min			-

Iäkkäiden henkilöiden sosiaalipalvelujen saatavuus, riittävyys ja laatu

Palvelutarpeen arviointi aloitetaan jo yhteydenottohetkellä puhelimessa. Kiireellisissä tapauksissa avun tarve arvioidaan välittömästi ja myönnetyt palvelut järjestetään viipymättä.

Pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen osalta tilanne on poikkileikkaus seurantajakson viimeisen päivän jonossa olevien odotusajan mediaanista. Odotusajan mediaani tarkoittaa asiakaskohtaisten odotusajojen suuruusjärjestyksen keskimmäistä arvoa.

Kotihoidon suunniteltu aika on asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjattu asiakkaalle suunniteltu palveluaika. Toteutuneet palvelutunnit kertovat aikaa, jonka hoitajat ovat asiakkaille tuottaneet. Kotihoidon suunnitellut ja toteutuneen välittömän asiakastyöajan ero kertoo näiden kahden erotuksen. Tavoitteena on, että ero olisi korkeintaan 3 %.

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

1-4/2025

Havainto

Kotihoidon suunniteltujen ja toteutuneiden tuntien välillä eroavaisuutta.

Toimenpide

Asiakaskohtaisen toteumien seuranta tehostetaan osana jatkuvaa johtamista. Asiakaskohtaisten aikojen noudattamisen seuranta ja tarvittaessa asiakkaan tarpeen mukaisesti suunnitelman muuttaminen asiakassuunnitelmaan. Raportoinnin kehittämistä edistetään.



Vanhusten palvelut | Hoiva-asumisen henkilöstömitoitus (oma toiminta) ja puhelinpalvelut



	Pitkäaikaisen ympärivuorokautisen hoivan henkilöstömitoitus		
	1-4/2025	5-8/2025	9-12/2025
Asiakasmäärällä painotettu keskiarvo	0,62		

	Seniorineuvonnon puhelinpalvelut		
	1-4 /2025	5-8/2025	9-12/2025
Saapuneet puhelut	6633		
Takaisinsoiton ka odotusaika	4,5 päivää		
Vastattujen puheluiden ka. odotusaika (min)	12 min.		



Hoiva-asumisen henkilöstömitoitus

Henkilöstömitoituksella tarkoitetaan henkilöstön ja asiakkaiden välistä laskennallista suhdelukua. Taulukko kuvaa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa toteutuvaa henkilöstömitoitusta Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella. Vanhuspalvelulaissa ikäihmisten ympärivuorokautisen palveluasumisen henkilöstömitoitus tulee olla vähintään 0,60.

Seniorineuvonnan puhelinpalvelut

Seniorineuvonnan puhelinpalvelussa ohjataan ja opastetaan ikääntyneitä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen asukkaita ja heidän läheisiään. Seniorineuvonnan puhelimeen vastataan kaikkina arkipäivinä klo 9.00-15.00 välisenä aikana. Kiireellinen yhteydenotto ohjautuu suoraan Seniorineuvonnan työntekijälle ja kiireetön puhelu ohjautuu takaisinsoitoksi.

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

1-4/2025

Havainto

Vanhuspalvelulaki muuttui 1.1.2025.

Toimenpide

Hoiva-asumisen henkilöstörakenne on uudistettu asiakastarpeiden mukaisesti. Asukkaiden käytössä on moniammatillinen tiimi kaikissa yksiköissä. Asukkaiden hoidon tarvetta suhteessa henkilöstön määrään ja riittävyyteen seurataan aktiivisesti osana toiminnan omavalvontaa.

Havainto

Takaisinsoittojen odotusaika on tavoiteaikaa (1-3pv) pidempi.

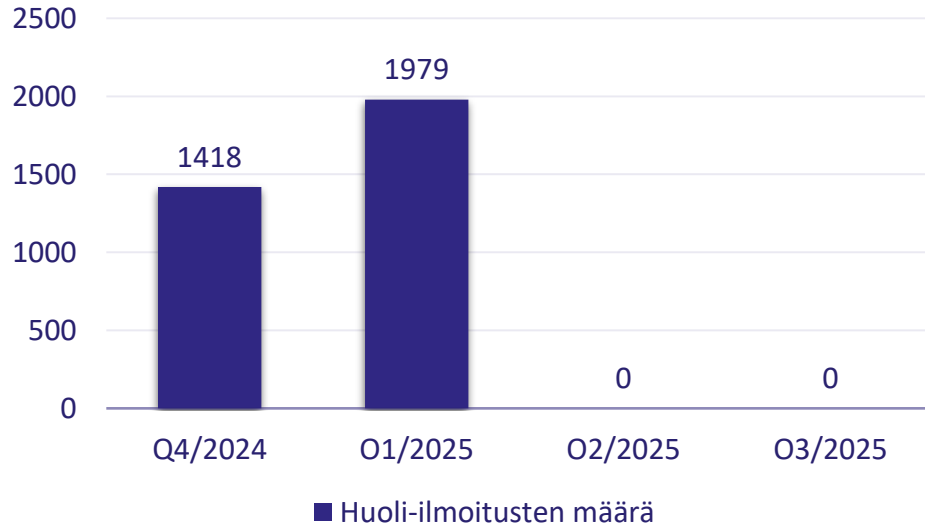
Toimenpide

Toiminnan resursoimiseen etsitään ratkaisuja kysynnän kasvaessa ja henkilöstön poissaolotilanteissa mm. osaamista vahvistaen, sijaisjärjestelyjä parantaen sekä muiden yhteydenottokanavien käyttöä tehostaen.

Vanhusten palvelut | Huoli-ilmoitukset ja haitta- ja vaaratapatumat (oma toiminta)

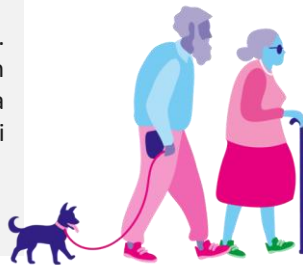


Huoli-ilmoitukset



Huoli-ilmoitukset

Huoli-ilmoitus on ilmoitus iäkkään henkilön palveluntarpeesta. Ilmoitus tehdään, kun herää huoli iäkkään henkilön hyvinvoinnista, terveydestä tai turvallisuudesta tai jotta henkilö saa tarvitsemaansa apua ja tukea myös silloin, kun ei sitä itse välttämättä osaa tai ymmärrä pyytää.



Haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten perusteella tehdyt toimenpiteet

Lääkehoidon turvallisuutta lisätään osaamista vahvistaen. Lääkehoitosuunnitelman sekä ohjeiden päivittäminen on käynnissä, näiden sisällön tuntemuksen varmistamiseen oman ja sijaishenkilöstön osalta panostetaan. Uuden lääkehoitosuunnitelman toteuttamisen varmistamiseksi kehitetään auditointimalli.

Kaatumistapaturmien ehkäisemiseksi otettu yhteiseksi toimintamalliksi FRAT –lyhyt kaatumisvaaran arviointilomakkeen –käyttö. Toteutettu koulutusta IKINÄ –toimintamalli moniammatillisena yhteistyönä.

Kehitetään **laitteisiin liittyvien vaaratapahtumien systemaattista seurantaa** ja **vahvistetaan osaamista** myös näihin liittyvien vaaratapahtumailmoitusten tekemisen osalta. Kehitetään laiteturvallisuusosaamisen varmistamiseen yhtenäisiä käytänteitä.

Korostetaan läheltä piti-ilmoitusten tekemisen tärkeyttä.

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

1-4/2025

Havainto

Huoli-ilmoitusten määrä kasvanut edellisvuoteen nähden.

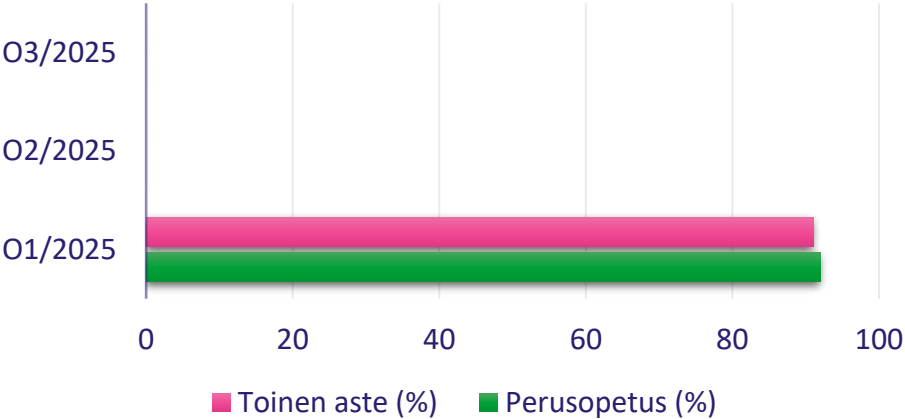
Toimenpide

Huoli-ilmoitusten kanava on hyvin löydetty ja auttaa tunnistamaan sekä puuttumaan ikäihmisten avuntarpeisiin tarpeen mukaisilla palveluilla sekä ohjauksella. Huoli-ilmoitusten käsittelyyn on ohjattu erityissosiaaliohjaajan työpanosta.

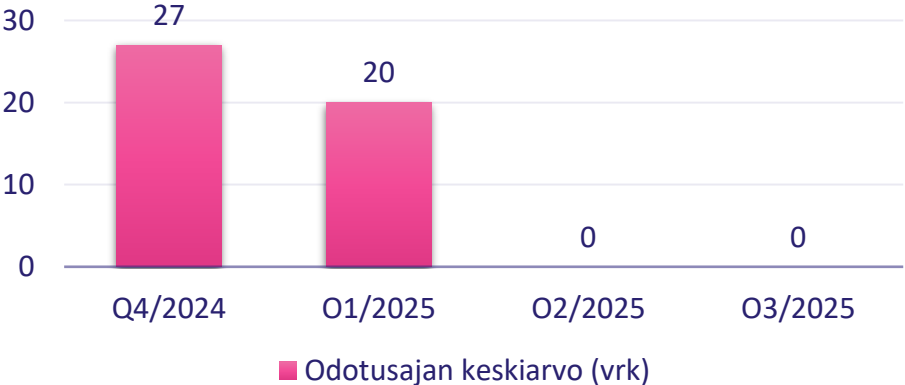
Lasten, nuorten ja perheiden palvelut | Odotusajat



Opiskeluhuollon psykologille pääsy tarvittaessa 7 päivässä



Kasvatus- ja perheneuvonnan (0-12 v.) odotusaika palveluihin pääsyyn (keskiarvo vrk)



Odostusajat

Opiskeluhuollon psykologipalvelut ja kuraattoripalvelut ovat osa opiskeluhoitoa, jolla tarkoitetaan oppilaan tai opiskelijan oppimiskyvystä ja fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta hyvinvoinnista huolehtimista sekä niiden edellytyksiä lisäävää toimintaa. Kaavio kertoo, kuinka monta prosenttia on päässyt tarvittaessa opiskeluhoitoon psykologille 7 päivässä, (% osuus).

Kasvatus- ja perheneuvonnan tavoitteena on 0-17 vuotiaan lapsen ja nuoren suotuisan kasvun ja kehityksen tukeminen vanhemmuutta ja perhesuhteita vahvistamalla. Kuvaaja kertoo kasvatus- ja perheneuvonnan (0–12-vuotiaat) odotusajan palveluihin pääsyyn (keskiarvo vrk).

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

1-4/2025

Havainto

Opiskeluhoitoon psykologille pääsy on ollut hyvällä tasolla sekä perusasteen että toisen asteen osalta.

Toimenpide

Psykologien henkilöstötilannetta on saatu vahvistettua onnistuneilla rekrytoinneilla.

Havainto

Perheneuvolapalvelujen saatavuus on pysynyt hyvällä tasolla ja palveluihin on hakeutunut asiakkaita huomattavasti viime vuotta enemmän. Palvelua jonottavien odotusaika 1-4/2025 kasvatus- ja perheneuvonnan palveluihin oli keskimäärin 17 vuorokautta.

Toimenpide

Ryhmämuotoisia palveluja on kehitetty ja käynnistetty eri asiakasryhmille liittyen mm. vanhemmuuden tukeen tai adhd-diagnoosin saaneiden lasten vanhempien psykoedukatioon.

Lasten, nuorten ja perheiden palvelut | Puhelinpalvelut sekä haitta- ja vaaratapatumat



	Äitiys- ja lastenneuvolan puhelinpalvelut			
	Q4/2024	1-4/2025	5-8/2025	9-12/2025
Saapuneet puhelut	-	12 450		
Takaisinsoitto saman päivän aikana	100 %	100 %		

Äitiys- ja lastenneuvolan puhelinpalvelut

Neuvolatyö on keskeinen osa perusterveydenhuollon ehkäisevää ja terveyttä edistävää toimintaa. Neuvolan puhelinpalvelussa terveydenhoitajat antavat ohjausta ja neuvontaa raskauteen, vanhemmuuteen ja alle kouluikäisten lasten terveyteen, kasvuun ja kehitykseen liittyvissä kysymyksissä sekä varaavat aikoja neuvolaan.

Haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten perusteella tehdyt toimenpiteet

Haitta- ja vaaratapahtumissa suurin ilmoitusluokka oli lääkehoitoon liittyvät ilmoitukset. Lääkehoidon turvallisuutta on lisätty mm. ohjeistusten tarkentamisella sekä varmistamalla henkilöstön asianmukainen osaaminen. Muihin haitta- ja vaaratapahtumiin liittyen on mm. tarkennettu ohjeistuksia liittyen tiedonkulkuun ja turvalliseen työskentelyyn sekä vahvistettu työntekijöiden osaamista haastavissa asiakastilanteissa.

Toimialalla korostetaan läheltä piti-ilmoitusten tekemisen tärkeyttä sekä panostetaan haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten pikaiseen käsittelyyn.

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

1-4/2025

Havainto

Neuvolan puhelinpalvelun takaisinsoitot on saatu hoidettua saman päivän aikana. Tavoitettavuus on erinomaisella tasolla.

Toimenpide

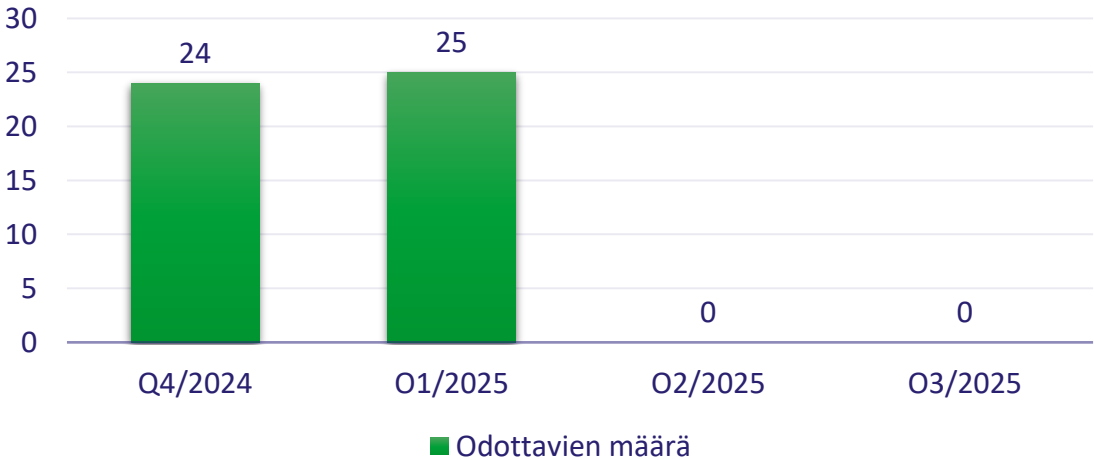
Takaisinsoittojen seurantaa jatketaan päivittäin,. Ja mahdollisiin poikkeamiin reagoidaan tarvittavalla tavalla.



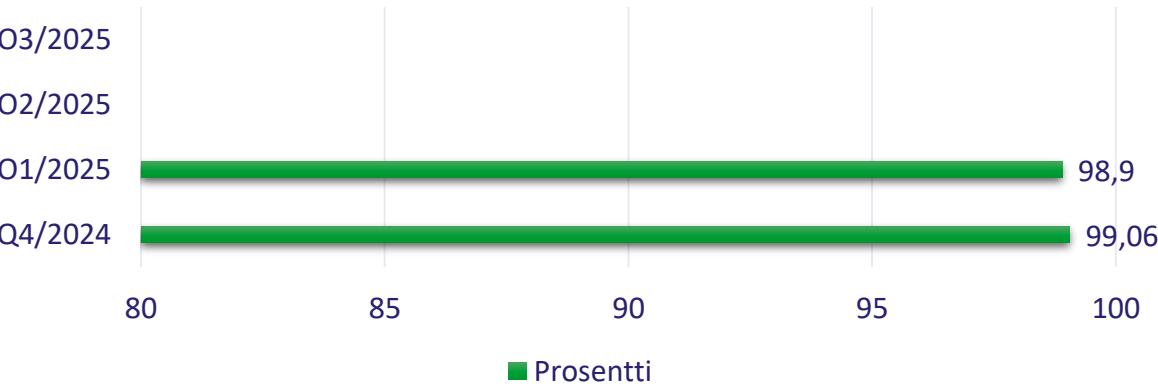
Aikuissosiaalityö ja vammaisten palvelut | Hakemusten käsittelyajat ja pääsy palveluihin



Vammaisten pitkäaikaiseen asumiseen odottavat



Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemukset käsitelty 7 arkipäivän kuluessa (%)



Vammaisten pitkäaikaiseen asumiseen odottavat ja toimeentulotuen hakemusten käsittely

Vammaispalveluissa palvelutarpeen arviointi on aloitettava viivytyksettä ja palvelupäätökset on tehtävä kohtuullisessa ajassa.

Hyvinvointialue myöntää täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea välttämättömiin menoihin, jotka eivät kuulu Kelan perustoimeentulotuen piiriin. Päätös toimeentulotuesta on tehtävä viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Kuvaaja kertoo, kuinka monta prosenttia hakemuksista on käsitelty 7 arkipäivän kuluessa.

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

1-4/2025

Havainto

Jonotilanne on laskusuuntainen, mutta jonojen kautta tulee myös kiireellisesti sijoitettavia asiakkaita.

Toimenpide

Asiakkaille, joilla on ollut kiireellinen asumisen tarve, on pystytty järjestämään tarvittavat palvelut viivytyksettä.

Havainto

Aikuissosiaalityössä hakemusten käsittelyaika on pysynyt hyvänä.

Toimenpide

Hakemusten käsittelyaikoja seurataan tiivisti ja varmistetaan riittävät resurssit päätöksentekoon.

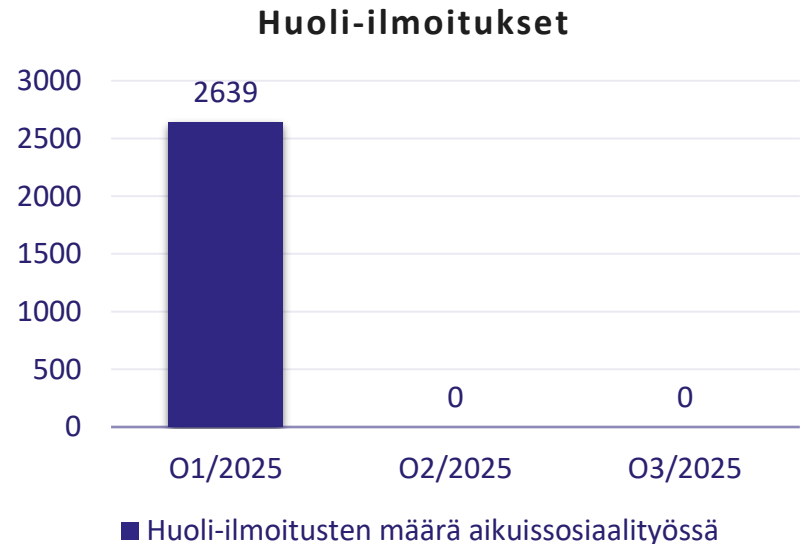
Aikuissosiaalityö ja vammaisten palvelut | Palvelutarpeen arviontien aloitus



	Palvelutarpeen arviontien aloitus				
	Q4/2024	1-4/2025	5-8/2025	9-12/2025	Tavoite
Aikuissosiaalityö	1,8 vrk	1,8 vrk			Alle 7 vuorokautta
Vammaispalvelut	10 vrk	10 vrk			Alle 7 vuorokautta

Palvelutarpeen arviontien aloitus

Palvelutarpeen arviontien aloitus kertoo odotusajan yhteydenotosta palvelutarpeen arvioinnin aloittamiseen aikuissosiaalityössä ja vammaispalveluissa. Tavoitteena on, että palvelutarpeen arviointi aloitetaan 7 vuorokauden sisällä.



Huoli-ilmoitukset

Huoli-ilmoituksen aikuissosiaalityöhön voi tehdä tilanteessa, jossa herää huoli työikäisestä 18–64-vuotiaan henkilön hyvinvoinnista, terveydestä tai turvallisuudesta.

Haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten perusteella tehdyt toimenpiteet

Aikuissosiaalityö: Asumispalveluissa pidetään Turvan kanssa säännöllisiä yhteistyöpalavereita, joissa on esim. kirjattu toimintatavat, kun asiakas uhkailee tai aiheuttaa vaaratilanteen henkilökuntaa kohtaan, sovittu pelisäännöistä varoitus/irtisanomis/häätötilanteita varten sekä harjoiteltu konkreettisesti Turvan kanssa tilanteita, joissa asiakas käyttäytyy väkivaltaisesti.

Vammaispalvelut: Lääkehoidon turvallisuutta edistetään edelleen panostamalla henkilöstön osaamisen vahvistamiseen. Erityistä huomiota kiinnitetään lääkehoitosuunnitelman ja ohjeistusten ajantasaisuuteen sekä niiden sisällön tuntemukseen, niin vakituisen henkilöstön kuin sijaistenkin osalta.

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

1-4/2025

Havainto

Vammaispalvelut: Huoli-ilmoitusten määrä on laskenut edellisvuodesta. Hakemusten käsittelyajat on ruuhkautuneet lakiuudistuksen vuoksi. Uusi vammaispalvelulaki tuli voimaan 1.1.2025.

Toimenpide

Vammaispalvelut: Huoli-ilmoitusten määrän lasku osoittaa, että henkilöstön osaaminen ja huolellisuus työssä on vahvistunut. Hakemusten käsittelyä on vahvistettu 3:lla määräaikaisella asiantuntijaresurssilla.

Havainto

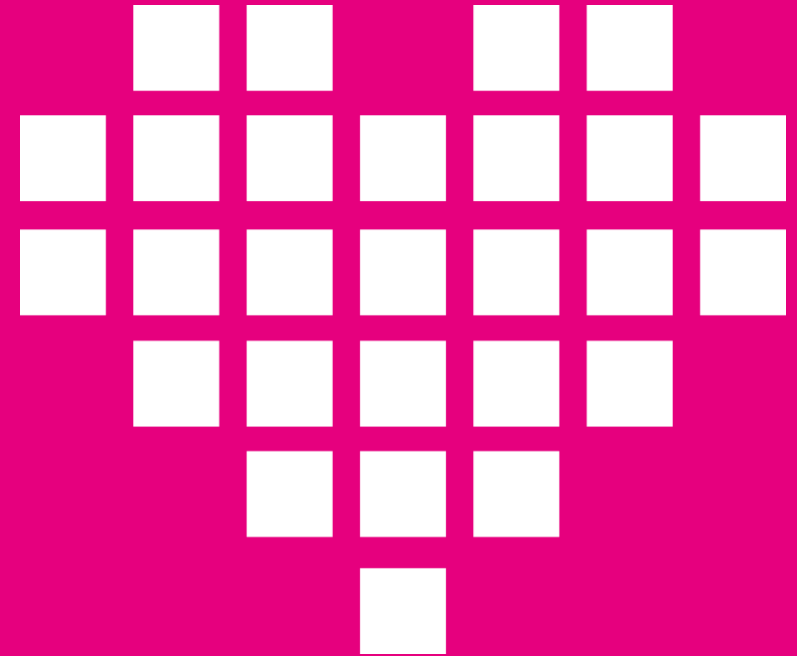
Aikuissosiaalityö: Palvelutarpeen arvioinnit on pystytty aloittamaan yhtä nopeasti kuin viime vuonna, vaikka sosiaalityön tehtäväalueen asiakasmäärä on kasvanut 16 % aikavälillä 1-4/24 vs. 1-5/2025.

Toimenpide

Aikuissosiaalityö: Palvelutarpeen ensiarvio tehdään viivytyksettä.

Asiakaskokemus ja osallisuus

1-4/2025



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde

Jatkuva asiakaspalaute | Hyvinvointialueen yhteenveto



	Asiakaspalaute			
	Q4/2024	1-4/2025	5-8/2025	9-12/2025
Palautteita yhteensä (kaikki ikäryhmät)	878	1353		
Lasten ja nuorten asiakaspalautteita yhteensä	-	50		
Keskim. vastausaika asiakkaalle (arkipäivää)	7	6		

Huom! 7-17-vuotiaiden lasten ja nuorten palautekyselylomake on otettu käyttöön huhtikuussa 2025

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 hyvinvointialueitasoinen raportti osavuosisikatsauksittain.

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

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



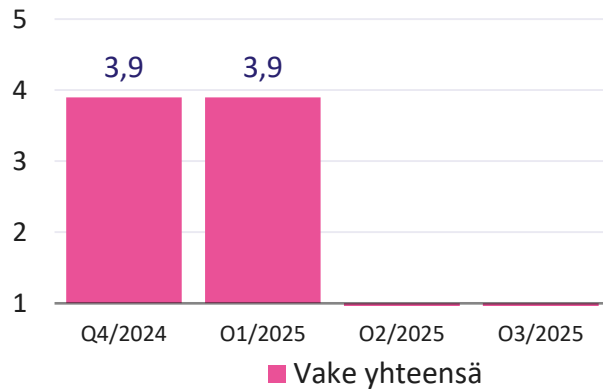


Jatkuva asiakaspalaute | Hoitoon tai palveluun liittyvä palaute

Palvelujen saatavuus

"Sain apua, kun sitä tarvitsin"

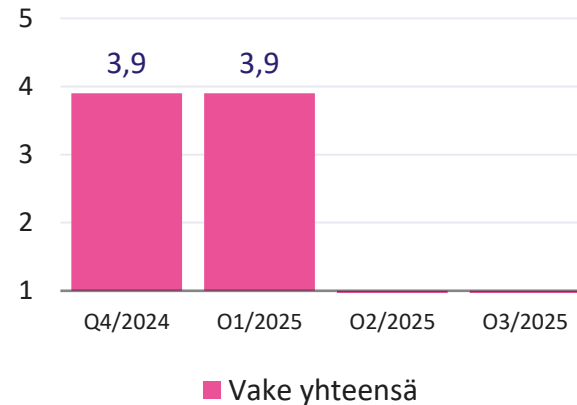
1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



Asiakkaan kohtaaminen

"Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti"

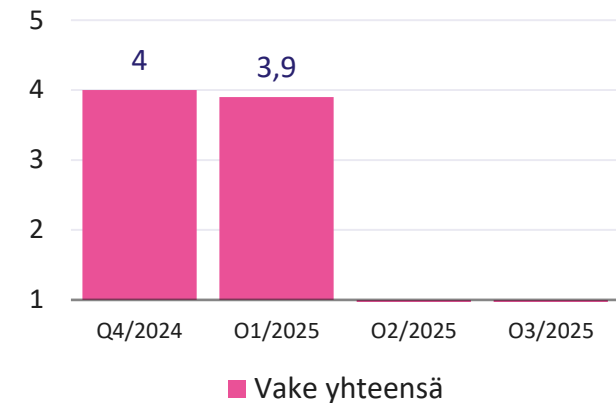
1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



Asiakkaan osallisuus

"Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin kanssani yhteistyössä"

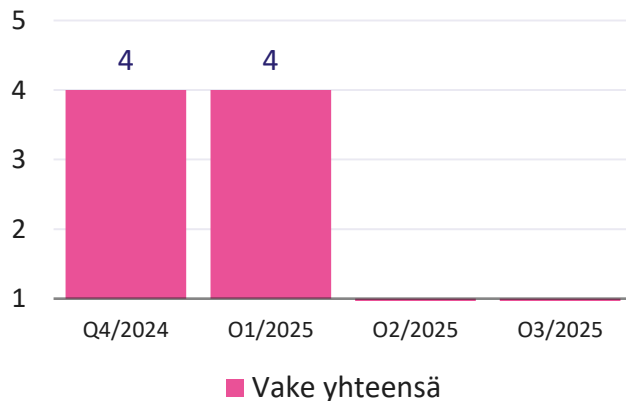
1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



Hoidon tai palvelun hyödyllisyys

"Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi"

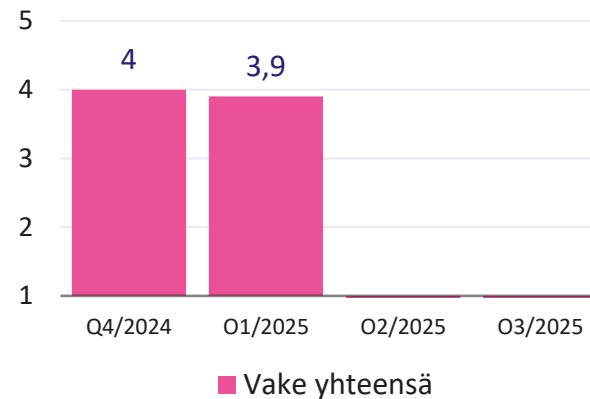
1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



Tiedon saanti hoidosta/palvelusta

"Tiedän, miten hoitoni jatkuu"

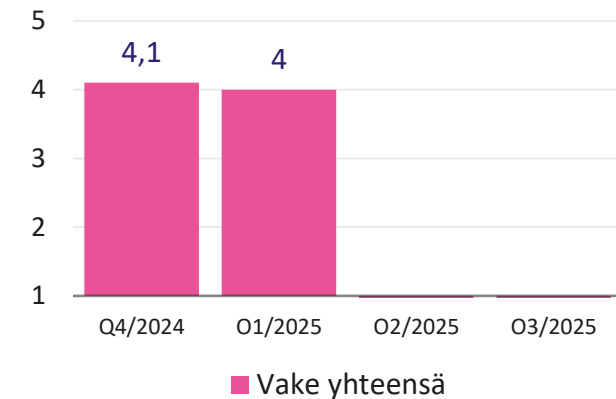
1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



Asiakkaan turvallisuuden tunne

"Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana"

1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen

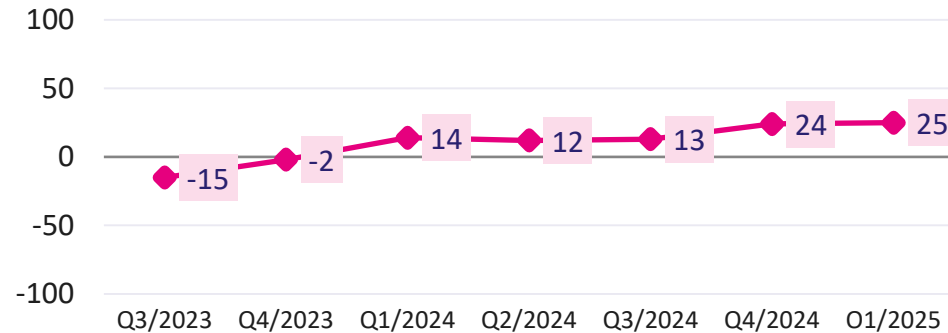


Jatkuva asiakaspalaute | Palaute ja kehittämistoimenpiteet



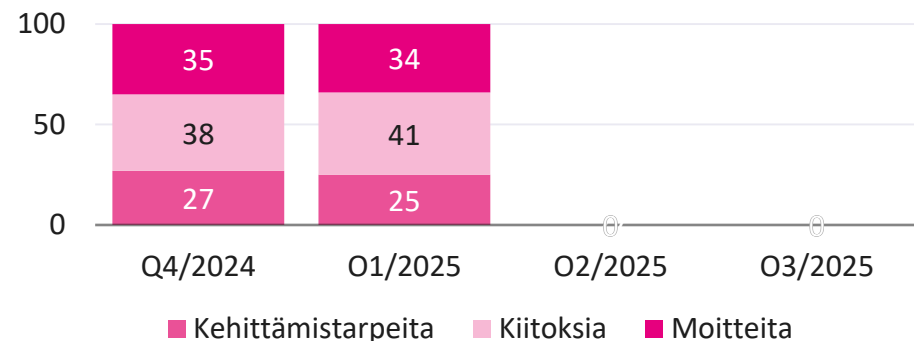
NPS-Suositteluindeksi (vastaajamäärä 1-4/2025: 1115)

"Kuinka todennäköisesti suosittelet palvelua ystävällesi tai läheisellesi?"



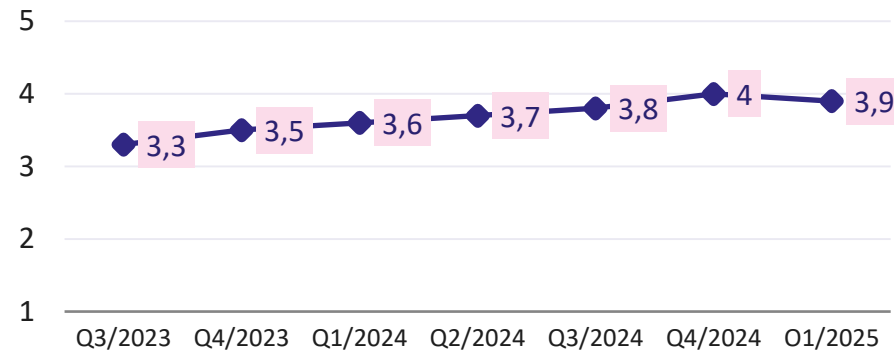
NPS-indeksi (Net promoter score) tarkoittaa suositteluindeksiä. Se kuvaa kuinka todennäköisesti asiakkaat suosittelevat palvelua läheisilleen.

Asiakaspalautteisiin liittyvistä avoimista palautteista, %



THL: Palvelun yleisarvosana

1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



Asiakaspalautteisiin liittyvät havainnot ja toimenpiteet

1-4/2025

Havainnot

NPS-suositteuluindeksi on jatkanut kasvuaan. Huhtikuun alussa otettiin suunnitellusti käyttöön 7-17-vuotiaiden lasten ja nuorten palautekyselylomake. Tähän mennessä 7-17-vuotiaat ovat antaneet 50 palautetta. Huomionarvoista on, että **alle 17-vuotiaiden NPS-luku on 44, mikä on huomattavasti keskiarvoa (25) parempi.**

Palveluiden yleisarvosana on kasvun jälkeen notkahtanut alaspäin. **7-17-vuotiaiden palautteissa on myös huomattavissa eroa kaikkien palautteiden keskiarvoon (3,9). 7-17-vuotiaiden palveluiden yleisarvosana on 4,5.**

Toimenpiteet

Kehitetään raportointia, jotta ikäryhmien palautteet voidaan esittää selkeämmin. Palvelutapahtumakohtaisen tekstiviestipalautteen keräämiseksi VAKEssa käynnistetty työ jatkuu edelleen. Seuraava vaihe on uuden asiakaspalautejärjestelmän kilpailutus ja hankinta.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava | Yhteydenotot ja havainnot



Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on muun muassa neuvoa terveydenhuollon potilaita, sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaita sekä heidän läheisiään ja tarvittaessa avustaa potilaita ja asiakkaita muistutuksen teossa, neuvoa miten muun asian (esim. kantelun tai oikaisuvaatimuksen) saa vireille toimivaltaisessa viranomaisessa sekä neuvoa ja tiedottaa potilaan ja asiakkaan oikeuksista. Lisäksi sosiaali- ja potilasasiavastaavan tulee seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja koota tietoa sekä laatia toiminnan vastuuhenkilön kanssa vuosittain selvitys toiminnan järjestäjälle.

Hyvinvointialueet ja Helsingin kaupunki järjestävät sosiaali- tai potilasasiavastaavan toiminnan julkisessa ja yksityisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa, työterveyshuollossa sekä varhaiskasvatuksessa. HUS-yhtymä järjestää potilasasiavastaavan toiminnan järjestämässään ja tuottamassaan terveydenhuollossa. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella toimii kaksi sosiaali- ja potilasasiavastaavaa.

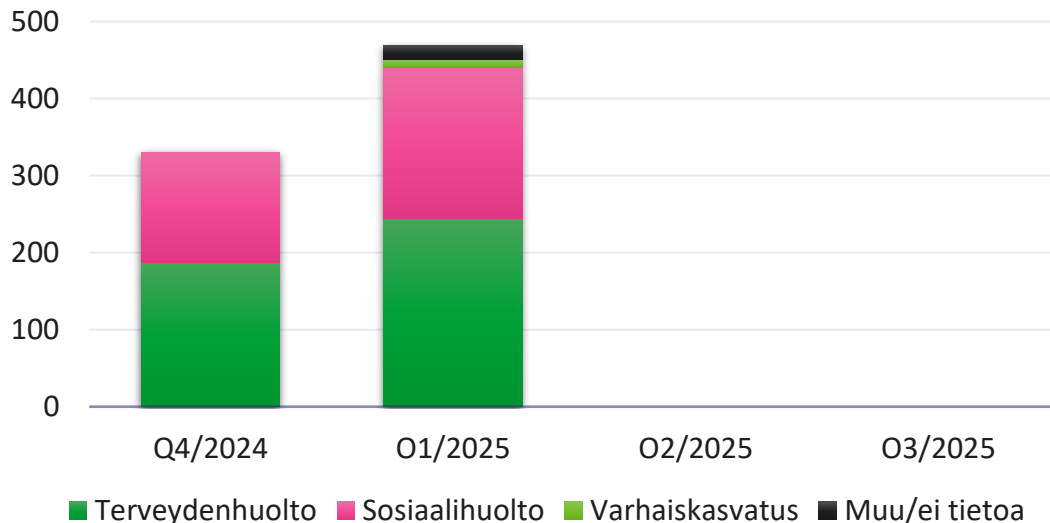
Sosiaali- ja potilasasiavastaavan toiminta VAKEssa

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat neuvovat hyvinvointialueen alueella toimivien julkisten ja yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon sekä varhaiskasvatuksen palveluiden asiakkaita ja potilaita asiakkaiden sekä potilaiden oikeuksista ja pyrkivät edistämään oikeuksien toteutumista.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan kattavampiin vuosittaisiin keväällä julkaistaviin selvityksiin pääset tutustumaan [täältä](#).

Yhteydenottojen lukumäärä tarkoittaa saman yhteydenottajan asiassa yhden työpäivän aikana tehty työtä (voi sisältää esim. puhelun ja sähköpostiviestejä).

Yhteydenottojen lukumäärä *



*Huom. Q4/2024 luvuissa ei ole huomioitu varhaiskasvatus tai muu/ei tietoa lukumääriä.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan keskeiset havainnot

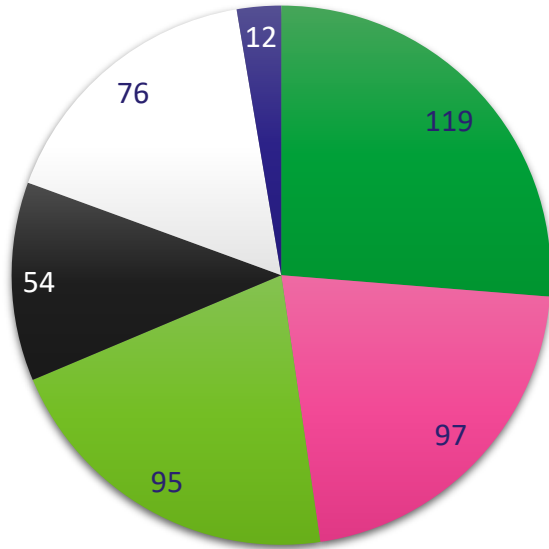
1-4/25

- Sosiaali- ja potilasasiavastaavien käytössä olevan järjestelmän raportointityökalun on kehitys kesken, joten tietoja tarkemmista havainnoista alkuvuodelta 2025 ei vielä voida esittää.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavan selvitys vuodelta 2024 käsiteltiin aluehallituksessa 25.3.2025.
- [Sosiaali- ja potilasasiavastaavan selvitys 2024 on julkaistu | Vantaan ja Keravan hyvinvointialue](#)

Sosiaali- ja potilasasiavastaava | Sosiaalihuollon yhteydenotot ja syyt

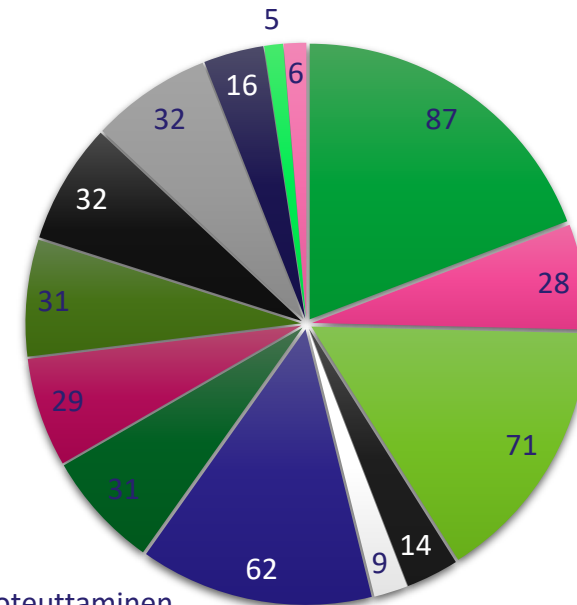


Sosiaalihuoltoa koskevat yhteydenotot



- Vanhusten palvelut
- Aikuissosiaalityön palvelut
- Lasten, nuorten ja perheiden palvelut
- Vammaispalvelut
- Ei tietoa/ ei sis. Tehtävään
- Varhaiskasvatus

Sosiaalihuoltoa koskevien yhteydenottojen syyt



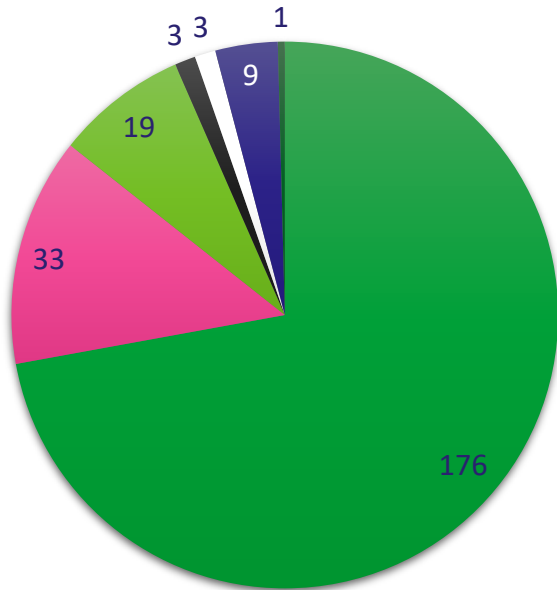
- Palvelun laatu/toteuttaminen
- Muu
- Päätökset/sopimukset/suunnitelmat
- Tiedontarve sosiaalihuollosta/varhaiskasvatuksesta
- Asiakasmaksut
- Menettely (työntekijöiden tosiasiallinen toiminta ja työskentely)
- Selvitys asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista ja eri toimenpidevaihtoehdoista
- Tietosuoja ja salassapito
- Itsemääräämisoikeus
- Kohtelu
- Jonotus- ja käsittelyaika
- Muistutusmenettely
- Henkilöstön yhteydenotto
- Vahinkoasiat



Sosiaali- ja potilasasiavastaava | Terveystieteiden yhteydenotot ja syyt

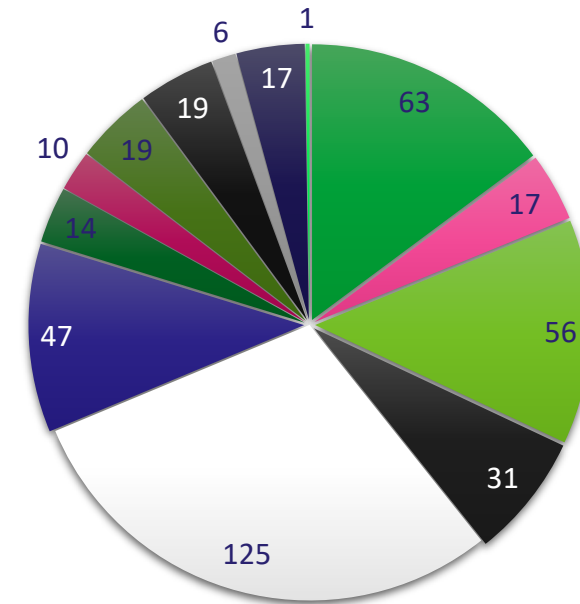


Terveystieteiden koskevat yhteydenotot



- Hyvinvointialueen oma palvelu
- HUS
- Yksityinen palveluntuottaja
- Yksityinen palveluntuottaja hyvinvointialueen ostopalveluna
- Toisen hyvinvointialueen palvelu
- Muu/ei tietoa
- Kaupunki

Terveystieteiden koskevien yhteydenottojen syyt

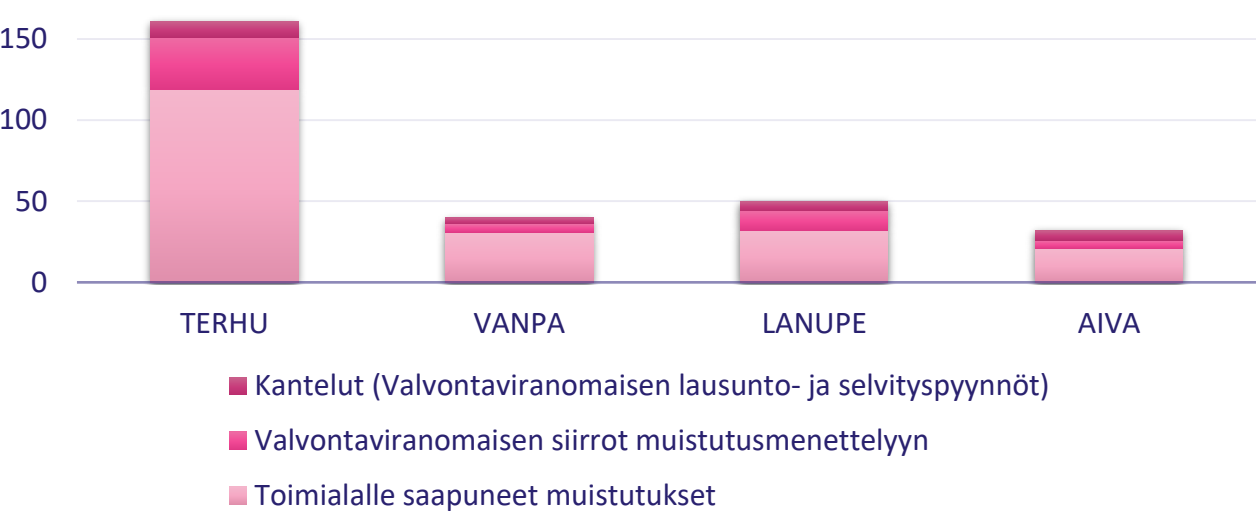


- Tietosuoja ja salassapito
- Hoitoon pääsy
- Hoito
- Muu
- Itsemääräämisoikeus
- Valinnanvapaus
- Henkilöstön yhteydenotto
- Asiakasmaksut
- Kohtelu
- Vahinkoasiat
- Tiedontarve terveydenhuollossa
- Muistutusmenettely
- Tiedonsaantioikeus

Muistutukset ja kantelut | Lukumäärät ja vastausajat 1-4/2025



Toimialoille saapuneet muistutukset ja kantelut



	Muistutusten keskimääräinen vastausaika			
	TERHU	VANPA	LANUPE	AIVA
Muistutusten keskimääräinen vastausaika päivinä	23	22	28	17

Muistutukset ja kantelut

Sosiaalihuollon asiakkaalla ja terveydenhuollon potilaalla on oikeus tehdä sosiaalihuollon asiakaslain 23 § tai potilaslain 10 § mukainen **muistutus**, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun. Muistutus tulee pääsääntöisesti tehdä kirjallisesti. Muistutus käsitellään siinä toimintayksikössä, jota muistutus koskee ja yksikön johdon tulee vastata muistutukseen kirjallisesti kohtuullisessa ajassa, jona pidetään pääsääntöisesti yhtä kuukautta.

Muistutukseen annetusta vastauksesta ei voi valittaa, eikä muistutuksen tekeminen rajoita asiakkaan tai potilaan oikeutta käyttää asiassa muita oikeusturvakeinoja. Jos muistutukseen annettu vastaus ei tyydytä asianomaista, hänellä on mahdollisuus tehdä **kantelu** valvontaviranomaiselle.

Muistutus on kanteluun nähden ensisijainen menettely. Jos asiassa ei ole tehty muistutusta, ja valvontaviranomainen arvioi, että kantelu on tarkoituksenmukaisinta käsitellä muistutuksena, viranomainen voi siirtää asian muistutuksena käsiteltäväksi toimintayksikköön tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Muistutusten vastausajat

Muistutus käsitellään siinä toimintayksikössä, jota muistutus koskee ja yksikön johdon tulee vastata muistutukseen kirjallisesti kohtuullisessa ajassa, jona pidetään pääsääntöisesti yhtä kuukautta. Jos asia vaati laajaa selvitystyötä, voi kohtuullinen vastausaika olla kaksi kuukautta.

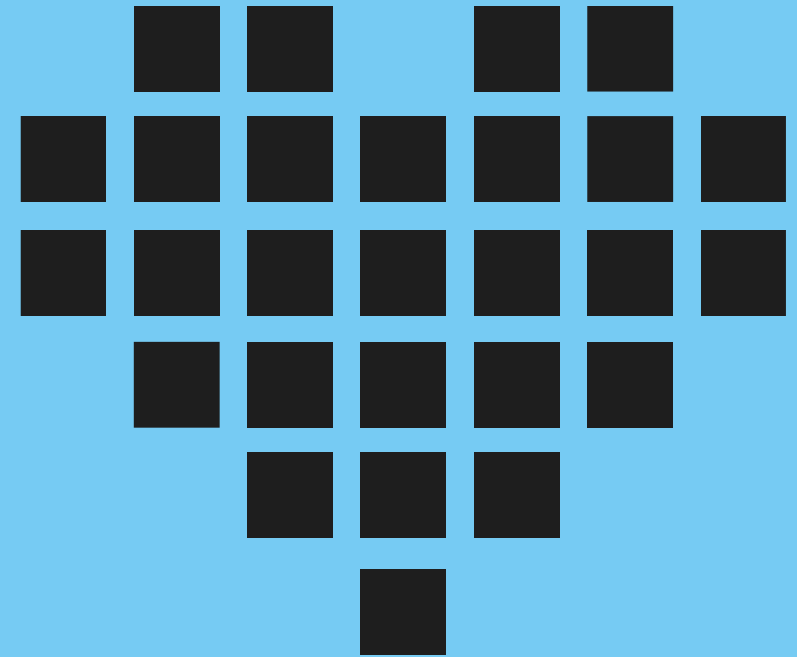
Taulukossa ilmoitetaan toimialakohtaisesti keskimääräinen vastausaika toimialoille saapuneisiin muistutuksiin. Tilastoinnissa ei oteta kantaa siihen, ovatko yli 1 kk vastausta odottaneet muistutukset vaatineet laajaa selvitystyötä, jonka vuoksi vastausaika on pidempi.

Huom! Muistutusten ja kanteluiden tilastointia kehitetään edelleen ja tilastoinnissa saattaa ilmetä vielä virheitä.



Laatu ja turvallisuus

1-4/2025

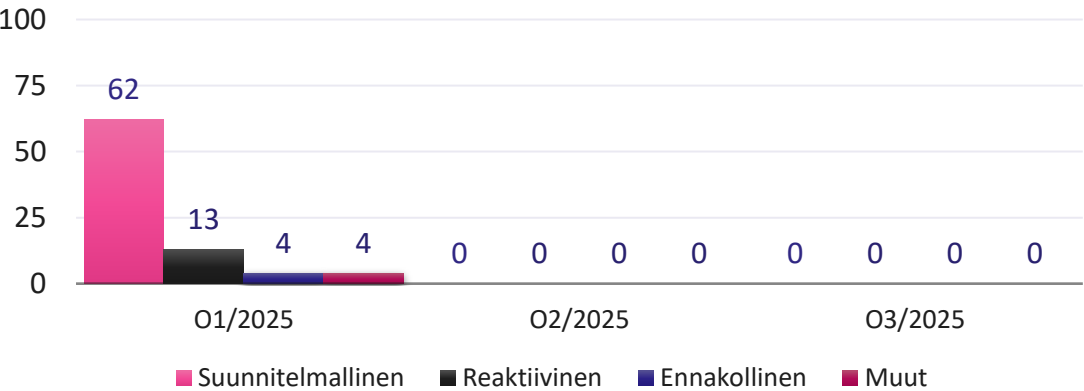


Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde

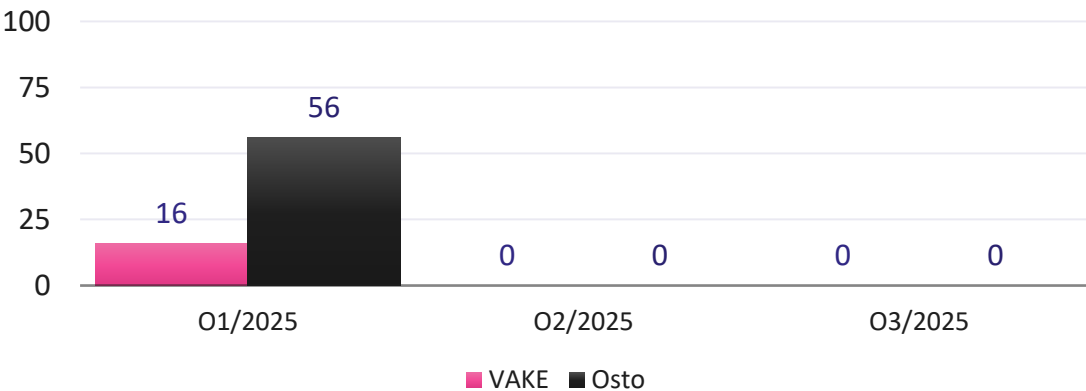
Valvonta ja tuottajaohjaus | Valvontatapahtumien lukumäärä ja havainnot



Valvontatapahtumat tyypeittäin yhteensä (kpl)



Valvontatapahtumat oma/osto(kpl)



Valvonta ja tuottajaohjaus

Hyvinvointialueen on varmistettava omien sekä hankkimiensa palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu. Hyvinvointialueet valvovat palvelujensa järjestämistä ja toteutumista omavalvonnallisin keinoin. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella sosiaali- ja terveystieteiden laadunvalvonta on keskitetty valvonnan ja tuottajaohjauksen tehtäväalueelle osaksi konsernipalveluja. Valvonta on yhdenvertaista riippumatta siitä, onko kyseessä julkinen vai yksityinen palveluntuottaja, perustuen palvelun riskiarvioon.

Tilastoidut valvontatapahtumat ovat osa valvonnan ja tuottajaohjauksen tehtävien kokonaisuutta. Valvonta ja tuottajaohjaus toteuttaa suunnitelmallista valvontaa ennalta laaditun valvontasuunnitelman mukaisesti. Reaktiivisia valvontatapahtumia toteutetaan esimerkiksi laatueroja havaitsevien yksiköiden käyttöönottotarkastuksiin. Ennakolliset valvontatapahtumat voivat liittyä esimerkiksi uusien yksiköiden käyttöönottoihin. Muut valvontatapahtumat pitävät sisällään esimerkiksi jatkovalvonnat.

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

1-4/2025

Havainto

Sosiaalipalvelujen kirjaamisen laadussa suurta vaihtelua.

Toimenpide

Valvonta- ja ohjauskäyntien yhteydessä ohjattu palveluntuottajia kirjaamisessa ja tarvittaessa puututtu puutteelliseen kirjaamiseen sopimuksen mukaisten sanktioiden mukaisesti.

Havainto

Omavalvontasuunnitelmissa riskienarvioinnit tehty usein puutteellisesti.

Toimenpide

Valvonta- ja ohjauskäyntien yhteydessä annettu ohjausta omavalvontasuunnitelmien laatimisen tueksi. Kehitetään hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelmien ohjausta havaintojen perusteella.

Valvonta ja tuottajaohjaus | Valvontatapahtumien luokittelu



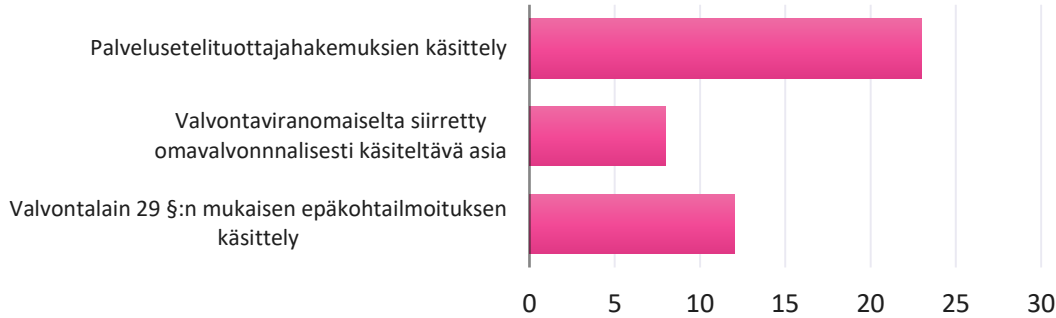
Valvontatapahtumat

Valvontatapahtumat raportoidaan AURA-palveluluokituksen mukaisesti. Tilastoinnissa on hyvä huomioida, että sama palveluntuottaja voi tuottaa useampaa eri palvelua ja nämä näkyvät erillisinä lukuina valvontatapahtumissa. Uuden laadunvalvontajärjestelmän käyttöönoton myötä tilastoinnissa voi olla vielä virheitä.

Muut valvontatapahtumat pitävät sisällään raportointiajankohtana käsitellyt palvelusetelituottajahakemukset, valvontaviranomaisen hyvinvointialueelle omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt asiat sekä valvontalain 29 §:n mukaiset epäkohtailmoitukset, joiden käsittelyyn valvonta ja tuottajaohjaus on osallistunut.

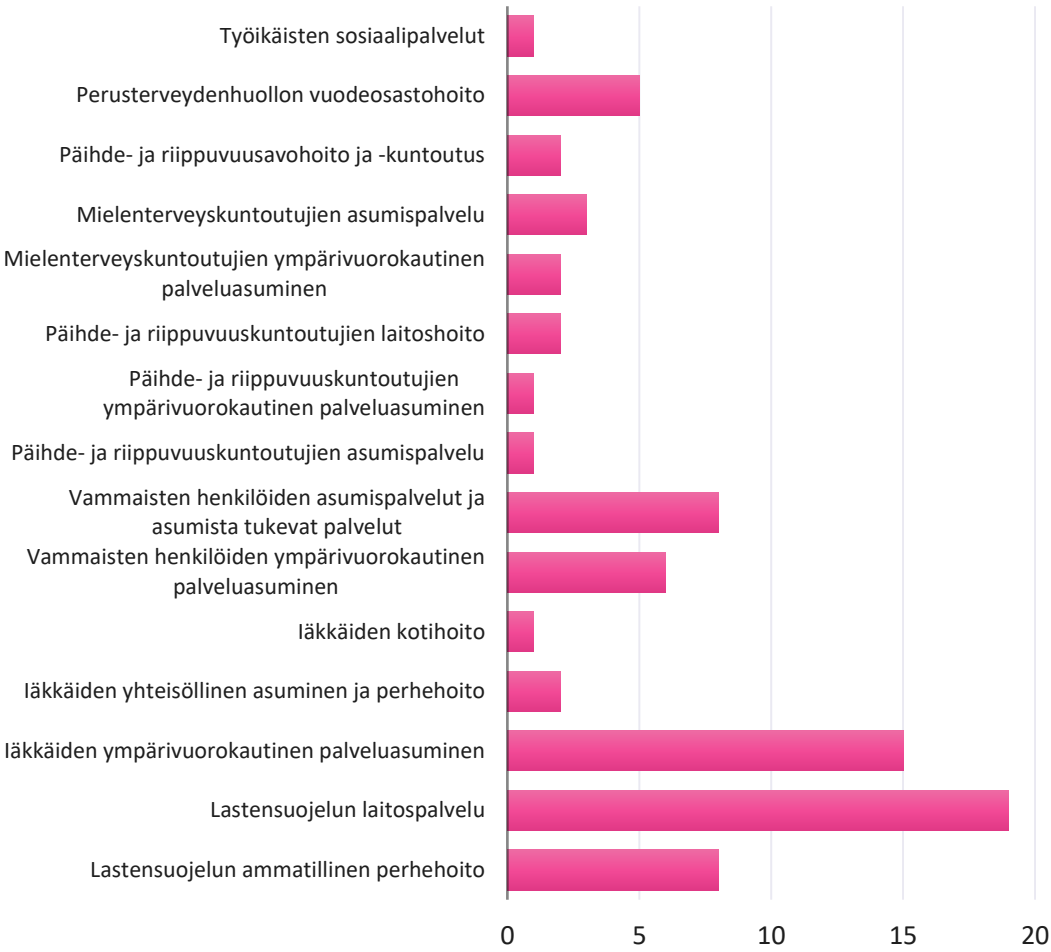
Reklamaatiolla tarkoitetaan hyvinvointialueen palveluntuottajalle tekemää kirjallista ilmoitusta siitä, että sopimuskumppani ei ole toiminut sopimuksen mukaisesti. Reklamaatioiden lukumäärä sisältää kaikki hyvinvointialueen raportointiajankohtana tekemät reklamaatiot.

Muut valvontatapahtumat 1-4/2025 (kpl)



	Hyvinvointialueen tekemät reklamaatiot		
	1-4/2025	5-8/2025	9-12/2025
Reklamaatioiden lukumäärä	17		

Valvontatapahtumat palveluluokittain 1-4/2025 (kpl)

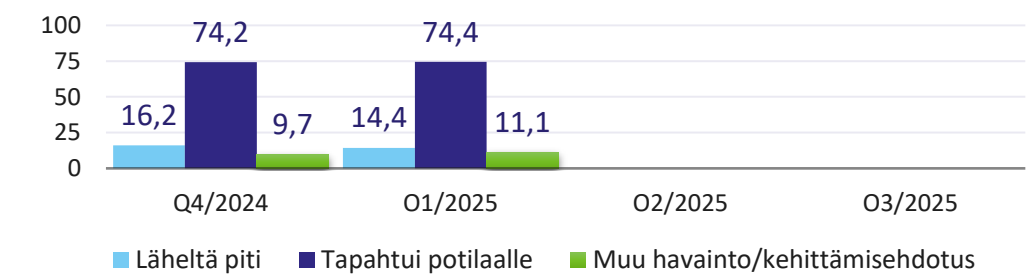


HaiPro | Ilmoitusten luonne ja kehittämistoimenpiteet

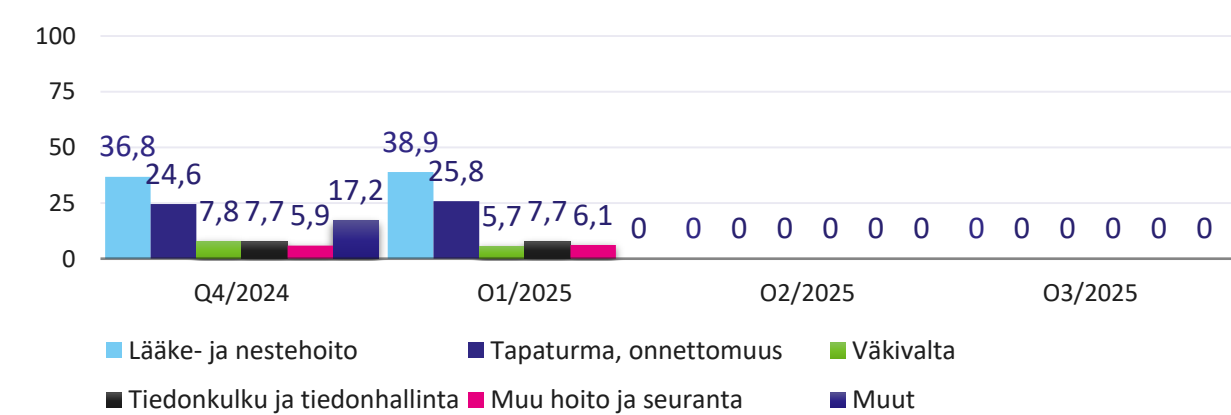


	HaiPro-ilmoitusten lukumäärä			
	Q4/2024	1-4/2025	5-8/2025	9-12/2025
VAKE	2331	2971		

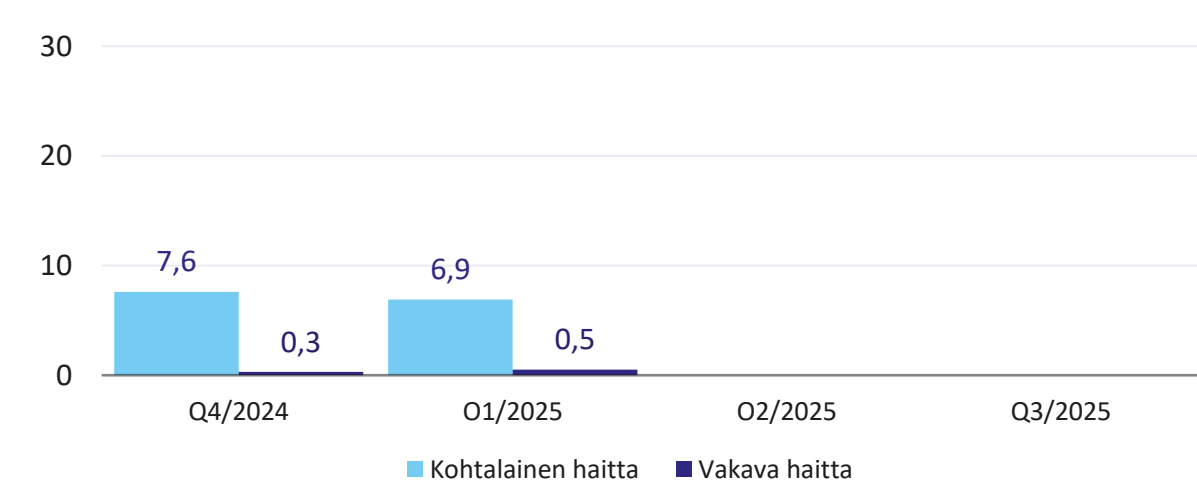
Tapahtuman luonne (%)



Tapahtuman tyyppi (%)



Haittatapahtuman seuraukset potilaalle (%)



HaiPro-järjestelmä

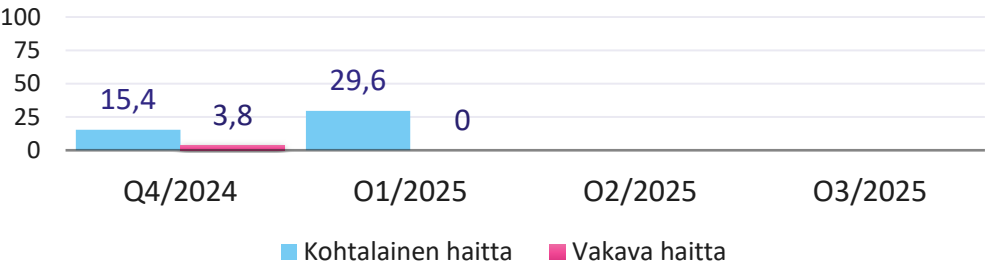
Työntekijät ilmoittavat sosiaali- ja terveyspalveluissa asiakkaisiin ja potilaisiin kohdistuvat läheltä piti - ja vaaratapahtumat HaiPro-järjestelmään. Ilmoittajalla on valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus. Myös asiakas/potilas/läheinen voi ilmoittaa vaaratapahtumasta tai sen uhasta VAKEn nettisivuilla. Järjestelmään tehdyt ilmoitukset raportoidaan säännöllisesti ja niitä hyödynnetään yksiköiden toiminnan kehittämisessä.

SPro | Ilmoitusten luonne ja kehittämistoimenpiteet



	SPro-ilmoitusten lukumäärä			
	Q4/2024	1-4/2025	5-8/2025	9-12/2025
VAKE	26	27		

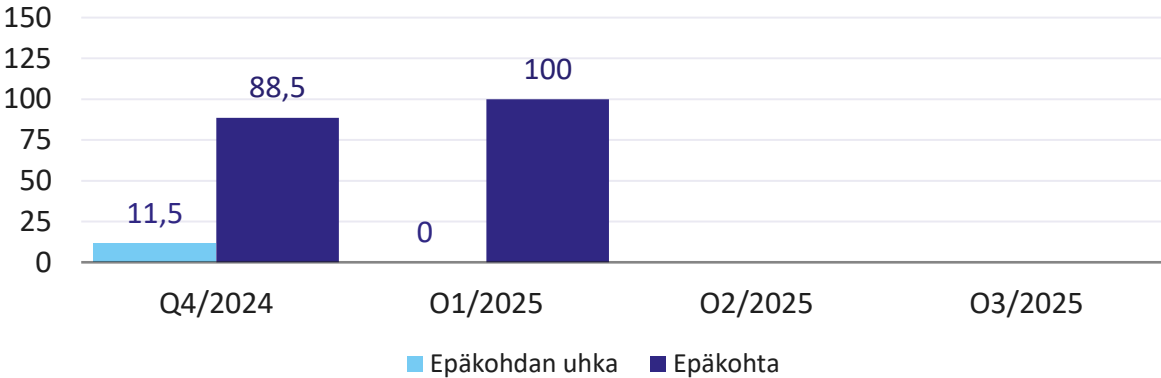
Seuraus asiakkaalle (%)



SPro-järjestelmä

Sosiaalihuollon palveluita tuottavissa yksiköissä työntekijät ilmoittavat asiakkaisiin kohdistuvat epäkohdan uhat ja epäkohdat Spro-järjestelmään. Järjestelmään tehdyt ilmoitukset raportoidaan säännöllisesti ja niitä hyödynnetään yksiköiden toiminnan kehittämisessä. Pääasialliset ilmoituksen tyypit ovat puute asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, asiakkaan kaltoin kohtelu, puute asiakasturvallisuudessa ja toimintakulttuurista johtuva asiakkaalle vahingollinen toimi.

SPro-ilmoituksen luonne (%)



Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

1-4/2025

Havainnot

- Vuonna 2025 ensimmäisellä kolmanneksella on havaittavissa lisääntynyt määrä lääkehoitoon ja tiedonkulkuun liittyviä virheitä ja puutteita, mikä viittaa tarpeeseen parantaa näiden hallintaa. Lääkehoidon ja tiedonkulun virheiden kasvava määrä ja niihin puuttumisen sekä korjaavien toimenpiteiden vähäisyys heijastavat johtamisen haasteita.
- SPro ilmoitusten vähäinen määrä organisaatiossa voi kertoa useista ongelmista, jotka vaikuttavat työntekijöiden halukkuuteen tehdä ilmoituksia. Esimerkiksi kiire, resurssipula, pelko, luottamuksen puute, johtaminen, koulutuksen puute ja organisatoriset esteet. Ongelmat voivat johtaa siihen, että tärkeät turvallisuus- ja laatu poikkeamat jäävät raportoimatta, mikä voi vaarantaa potilaiden ja asiakkaiden turvallisuuden sekä heikentää organisaation palvelutasoa.

Toimenpiteet

- VAKEn asiakas- ja potilasturvallisuuden työryhmässä on helmikuussa 2025 sovittu vaaratapahtumailmoittamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Tavoitteena on ilmoituskynnyksen madaltaminen ja ilmoittamisen tehostaminen hyödyntämällä aktiivista tiedottamista sekä asian ylläpitoa ja korostaa ilmoittamisen tärkeyttä. Lisäksi tavoitellaan läheltä piti- tapahtumien ilmoittamisen kasvua. Näin päästään entistä tehokkaammin tarkastelemaan epäkohtia ja sopimaan turvallisuutta sekä palvelutasoa kehittäviä toimenpiteitä.



RAI | Laatutavoitteet, vanhuspalvelut –laatumoduulin tulokset



Tavoite	Kotihoito	Yhteisöllinen asuminen
Asiakasmäärä, josta tulokset on laskettu (jos ei toisin mainita)	1352	294
Turvallisuus: kaatuminen 90 vrk aikana, % < 15%	27%	30%
Osallisuus: asiakas ei itse osallistunut arviointiin, % < 15%	8%	5%

RAI-järjestelmä ja laatumoduuli

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-arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan ja läheisen kanssa vähintään 6 kk välein. RAI-arviointi on lakisääteinen iäkkäiden säännöllisissä sosiaalipalveluissa. Laatumoduuli Raisoft-ohjelmistossa oleva työväline, jolla voidaan analysoida kerättyä tietoa monipuolisesti; pureutua hoidon laatuun ja vaikuttavuuteen. Laatumoduulin tulokset sisältävät Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen omassa toiminnassa olevat asiakkaat.

Lukujen selite

TAVOITTEET: Laatumoduulin poikkileikkauksessa haetaan tieto viimeisimmästä arvioinnista, josta arvo löytyy. Arviointi voi olla tehty korkeintaan 1 vuosi ennen tarkastelupäivämäärää tai tarkasteluajanjakson alkamispäivämäärää. Tuloksissa on mukana myös valitulla ajanjaksolla päättäneiden jaksojen tiedot. Asiakkaat, joista tulos on laskettu, voi erota siksi, että haettu tietosisältö (tavoitteen rajaukset) poikkeaa toisistaan.

KATTAVUUS: Raisoft-ohjelmistosta saatavan raportin kautta kattavuus on laskettu aktiivisten asiakkaiden jaksojen lukumäärästä, joissa on lukittu kokonaisarviointi ajanjakson loppuessa ja sen suhde kokonaisasiakasmäärään. Kotihoidon kattavuus 30.4.25 84,06% kokonaisasiakasmäärästä. Yhteisöllisen asumisen (kotona asuminen ja hoiva-asuminen) kattavuus 30.4.25 88,78 % kokonaisasiakasmäärästä.



RAI | Laatutavoitteet, vanhuspalvelut –laatumoduulin tulokset



Tavoite	Ympäri vuorokautinen asuminen
Asiakasmäärä, josta tulokset on laskettu (jos ei toisin mainita)	551
Turvallisuus: kaatuminen 30 vrk aikana, 7 %	14%
Osallisuus: asiakas ei itse osallistunut arviointiin, % < 5%	21%
Ei aktiviteetteja, % , seuranta (ei saatavissa vertailutietoa organisaation ulkopuolelta)	14%
Ei aktiviteetteja tai vähän aktiviteetteja, % (THL vertailutietokannoissa oleva mittari sisältää myös vähän aktiviteetteja), seuranta	54%

Lukujen selite

TAVOITTEET: Laatumoduulin poikkileikkauksessa haetaan tieto viimeisimmästä arvioinnista, josta arvo löytyy. Arviointi voi olla tehty korkeintaan 1 vuosi ennen tarkastelupäivämäärästä tai tarkasteluajanjakson alkamispäivämäärästä. Tuloksissa on mukana myös valitulla ajanjaksolla päätyneiden jaksojen tiedot. Asiakkaat, joista tulos on laskettu, voi erota siksi, että haettu tietosisältö (tavoitteen rajaukset) poikkeaa toisistaan.

■ KATTAVUUS: Raisoft-ohjelmistosta saatavan raportin kautta kattavuus on laskettu aktiivisten asiakkaiden jaksojen lukumäärästä, joissa on lukittu kokonaisarviointi ajanjakson loppuessa ja sen suhde kokonaisasiakasmäärään. Ympäri vuorokautinen asuminen RAI-kattavuus 30.4.25 95,42% kokonaisasiakasmäärästä.

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

1-4/2025

Havainto

Laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027 ja uudistusohjelman pohjalta tarve uusille laatutavoitteille. RAI-tiedon hyödyntäminen osana lääkäriä, joka muuttunut omaksi palveluksi.

Toimenpide

VANPA:

Tarkistettu uudet laatutavoitteet. Laatumittarit ovat tarkistettu vastaamaan kansallisia tavoitteita sekä hyvinvointialueen strategiaa. Uudistusohjelman kärkiin on valittu mittarit kansallisista tavoitteista sekä kansallisesta hyvinvointialueen rahoitusta ohjaavasta HYTE-kertoimesta. Yksi mittari voi vastata useampaan kärkeen ja tärkeintä on se, että niitä seurataan. Laajempi katsaus Q3 raportoinnissa. Mittarit ovat integroitu Vanhuspalveluiden toiminnan seurannan raportteihin ja uudistusohjelman kärkien toimeenpanokorteille. Yksiköiden RAI-kattavuutta seurataan kuukausittain. Omien lääkäripalvelujen vaikutukset tuloksiin. Lääkärien RAI-koulutuksia pidetty. Kutsutaan lääkärit RAI-katselmuksiin jatkossa mukaan. Osaamisen kehittäminen ja lisääminen on vanhuspalveluissa jatuva.

KOTONA ASUMINEN:

Kiinnitetty huomiota kaatumisten ennaltaehkäisyyn sekä asiakkaiden turvallisen liikkumisen lisäämiseen mm. Liikettä ja toimintaa sopimuksen käyttöönottamisella.

HOIVA-ASUMINEN:

Kehitetty hoivakulttuurin kehittämisen mallia, jonka tavoitteena hoiva-asumisen kulttuuri - käsikirjan luominen.

Henkilöstö ja työhyvinvointi

1-4/2025



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde

Henkilöstö | Suosittelevuudeksi ja henkilöstön hyvinvointi



Lähtövaihtuvuusprosentti

Tammi-huhtikuu

4,25 %

Lähtövaihtuvuusprosentti kertoo päättäneiden palvelussuhteiden osuuden vakituisten palvelussuhteiden määrästä.

Työntekijöistä suosittelisi työnantajaa ystävilleen

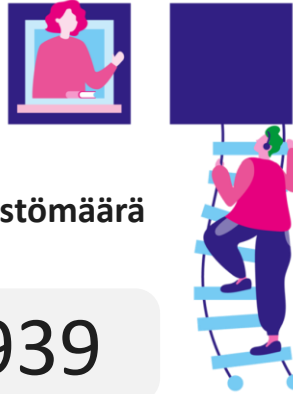
VAKE-Pulssi 3-4/2025

71 %

Työnantajan suositteleminen, %-osuus työntekijöistä jotka suosittelisivat VAKEa (täysin ja melko samaa mieltä olevien osuus)

Henkilöstömäärä
30.4.2025

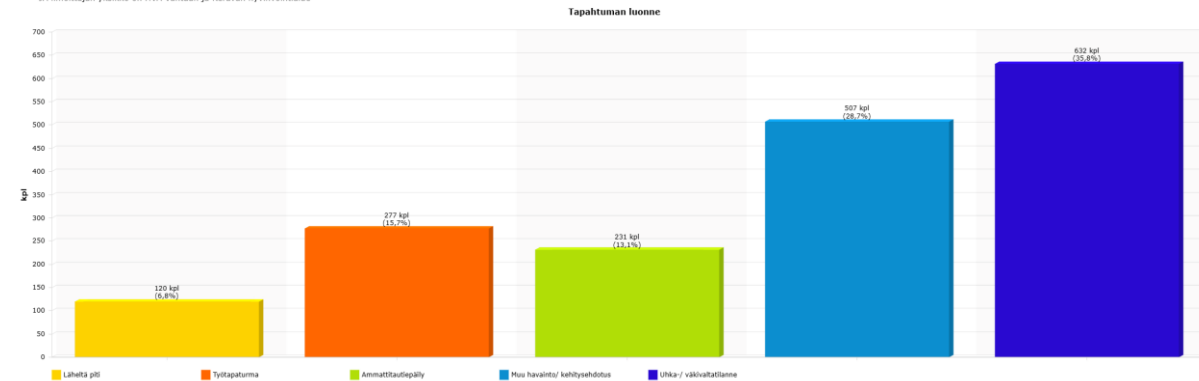
5 939



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

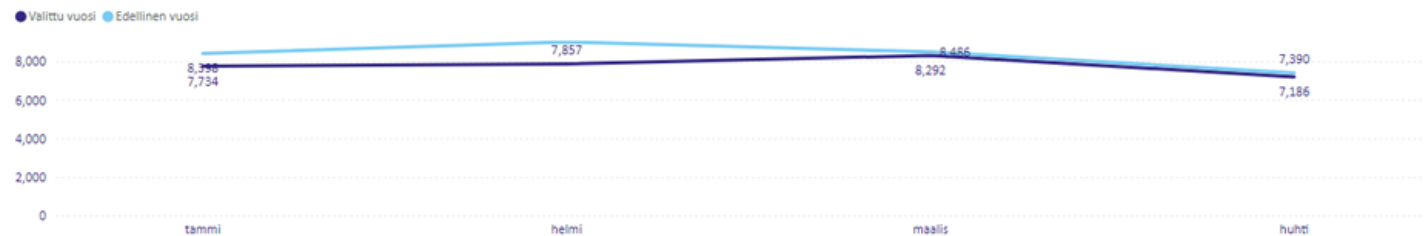
Ilmoitukset ajalta: tammi-kuu 2025 - huhtikuu 2025
JA ilmoittajan yksikkö on HVA Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

7.5.2025



Henkilöstön sairauspoissaolot (päiviä)

Sairauspoissaolot yhteensä kalenteripäivinä kuukausittain



Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

1-4/2025

Havainto

Suuren työeläkeriskin työntekijöiden tunnistamiseen panostettu ja varmistettu oikea-aikaisia toimenpiteitä.

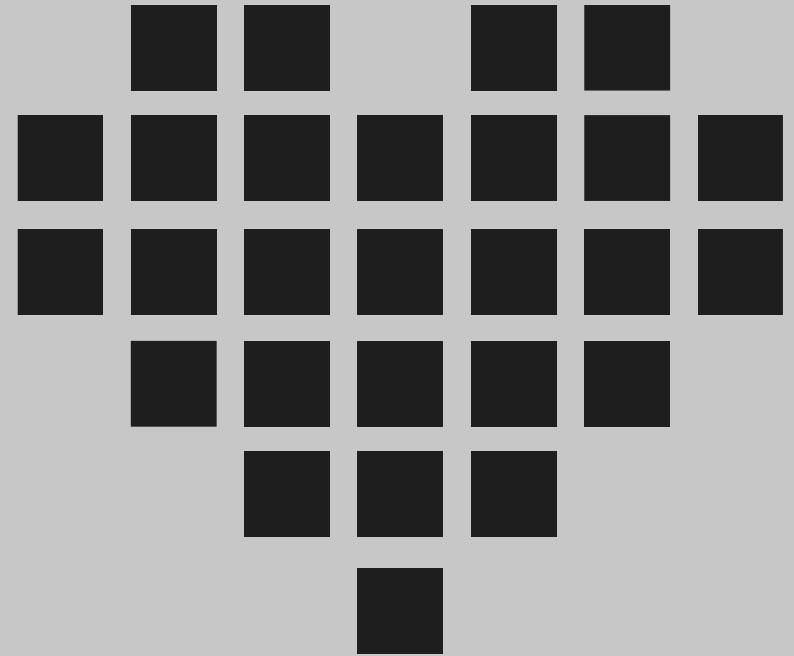
Toimenpide

Kehitetty vake-tasoisia työkykyjohtamisen prosesseja ja kohdennettu työhönpaluun tukitoimia yhteistyössä.



Pelastuslaitos

1-4/2025

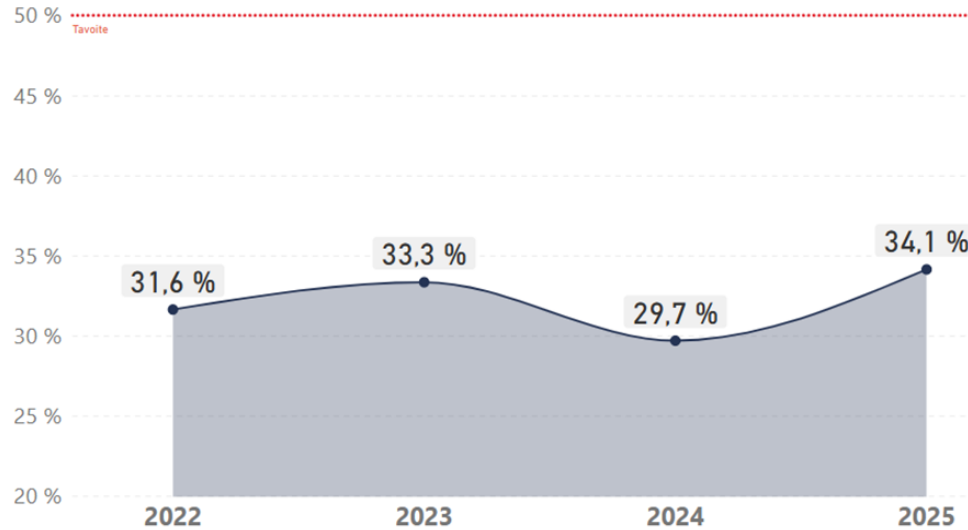


Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde

Pelastustoiminta | Omavalvonta

Ensimmäisen yksikön toimintavalmiusajan tavoiteprosentin täyttyminen

1. kolmannes. Kiireelliset riskiluokan 1 tehtävät, ei ensivastetehtäviä.



Ensimmäisen yksikön toimintavalmiusaika

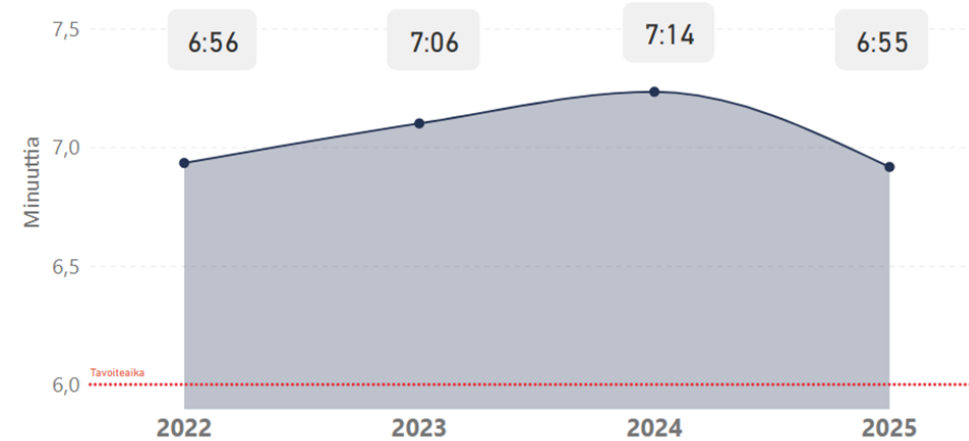
Pelastustoiminnan saatavuutta mitataan mm. ensimmäisen yksikön toimintavalmiusajan ja sen täyttymisen myötä.

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 täytyä 50 % tehtävistä.

**Pelastustoimen toimintavalmiuden suunnitteluohje 2012, Sisäasiainministeriö*

Ensimmäisen yksikön toimintavalmiusajan mediaani

1. kolmannes. Kiireelliset riskiluokan 1 tehtävät, ei ensivastetehtäviä.



Havaintojen pohjalta toteutetut toimenpiteet

1-4/2025

Havainto

- Pelastustoiminnan ensimmäisen yksikön toimintavalmiusajan tavoitteen täyttymisprosentti (tavoite 50 %) ja toimintavalmiusajan mediaani (tavoite 6 min) ovat hieman parempia edellisiin vuosin verrattuna.
 - Tikkurilan valmiusaseman käyttöönotto lokakuussa 2024 selittää osaltaan toimintavalmiusaikojen paranemista.

Toimenpide

Pidemmän aikavälin valmiusaikatavoitteiden korjaustoimenpiteet etenevät osittain aikataulussa, mutta osittain on tullut hidasteita:

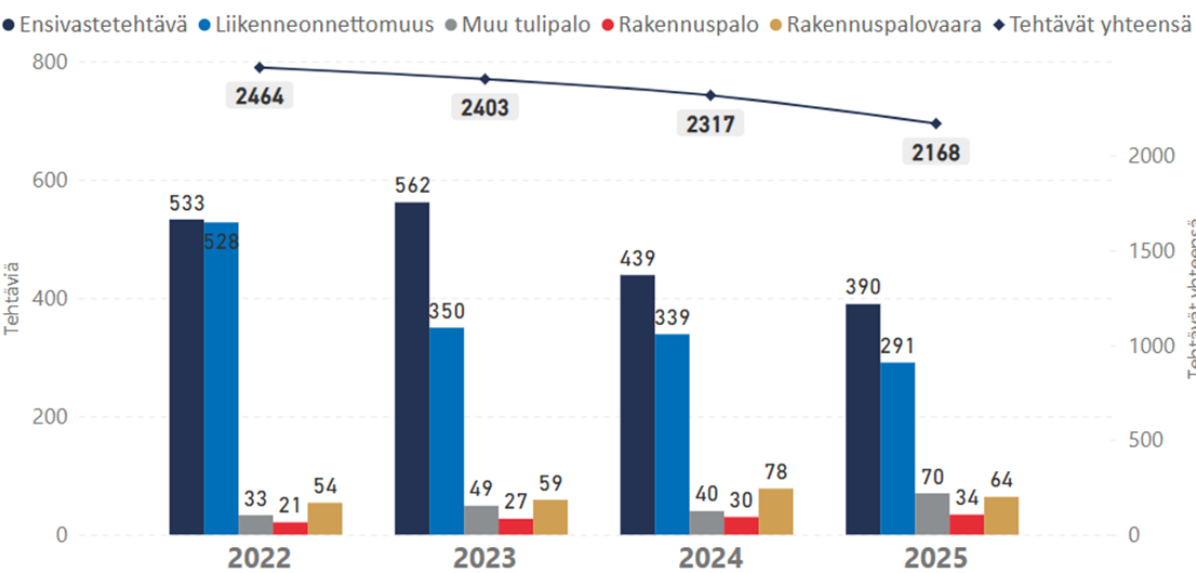
- Toisena valmiusasemana rakennetaan Korso, joka sai rakennusluvan joulukuussa 2024. Hankeen kilpailuttaminen on viivästynyt, sillä valtio antoi viimeisen päätöksen lainanottovaltuuteen liittyen huhtikuussa.
- Hakunilan valmiusaseman uuden tontin asemakaavan muutos käynnistettiin helmikuussa osallistumis- ja arviointisuunnitelmakyselyllä naapureille.
- HALI-liikennevalo-ohjausjärjestelmän rakentaminen jatkui Vantaalla.



Pelastustoiminta | Omavalvonta

Pelastustoimen tehtävät onnettomuustyypeittäin ja yhteensä

1. kolmannes



Havaintojen pohjalta toteutetut toimenpiteet

1-4/2025

Havainto

Pelastustoiminnan kokonaistehtävämäärä väheni edellisen vuoden ensimmäiseen kolmannekseen verrattuna 6 %.

- Automaattisen paloilmoittimen Tarkastus- ja varmistustehtäviä oli 22 % vähemmän kuin edellisenä vuonna.
- Ensivastetehtäviä oli 12 % vähemmän.
- Liikenneonnettomuuksia oli 14 % vähemmän.
- Virka-aputehtäviä oli 18 % enemmän (2025: 222 kpl; 2024: 166 kpl).
- Ensimmäisen kolmanneksen aikana tapahtui kaksi suuronnettomuudeksi luokiteltavaa tulipaloa, joissa omaisuusvahingot olivat yhteensä n. 3,6 milj. €.

Onnettomuusvahingot	1-4/2025	1-4/2024
Onnettomuuksissa syntyneet omaisuusvahingot	6,3 milj. €	1,7 milj. €
Onnettomuuksissa uhattuna olleen omaisuuden arvo	51,7 milj. €	33,5 milj. €



Onnettomuuksien ehkäisy | Omavalvonta

Onnettomuuksien ehkäisyn palvelut

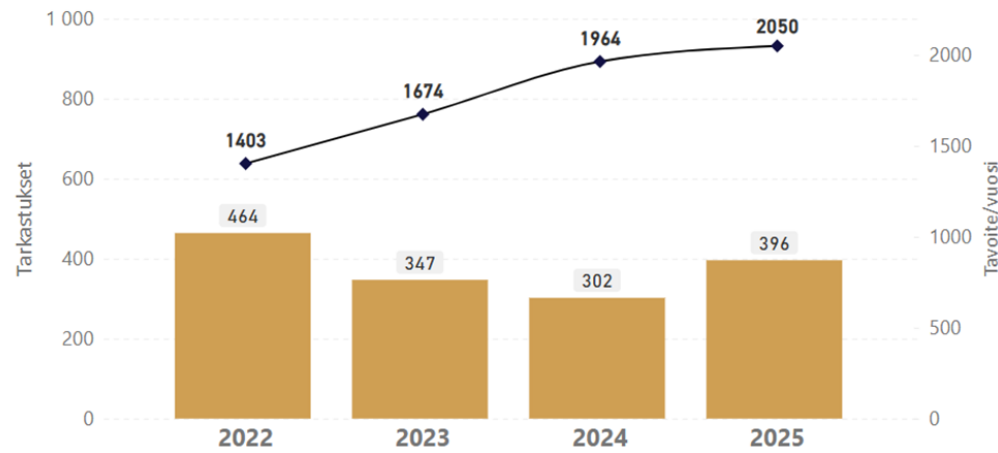
Onnettomuuksien ehkäisyn tavoitteena on tulipalojen ja muiden onnettomuuksien ennaltaehkäiseminen, torjuntaan varautuminen, valmiuksien parantaminen sekä vahinkojen vähentäminen.

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

Yleiset palotarkastukset, A1-A6 -kohteet

1. kolmannes

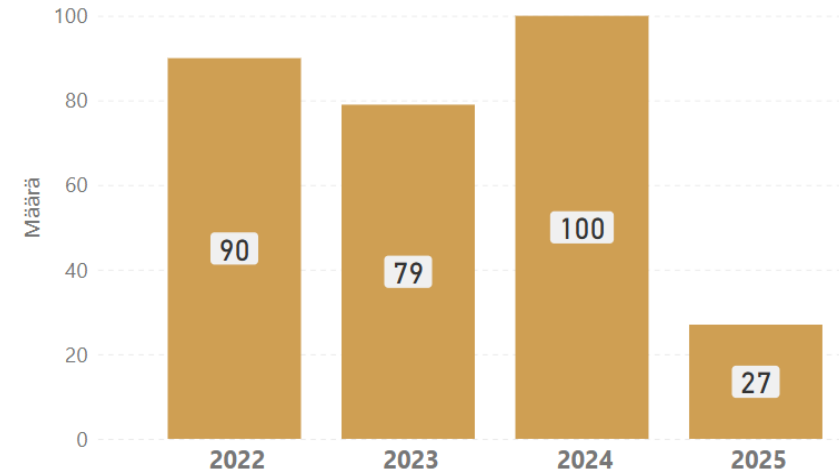
● Tarkastukset ◆ Tavoite/vuosi



*Tavoite/vuosi

Havaittujen puutteiden jälkivalvonta

1. kolmannes



Määräaikaiset palotarkastukset

1-4/2025

Havainto

- Palvelukyky on ollut joiltain osin vain tyydyttävä eikä määrällisiin tavoitteisiin ole kaikilta osin päästy.
- Vuodelle 2025 suunniteltuja (A1-A6) palotarkastuksia on suoritettu alkuvuoden 2025 aikana 396 kpl:ta, joka on lähes kolmannes enemmän kuin vuotta aiemmin (302 kpl).

Toimenpide

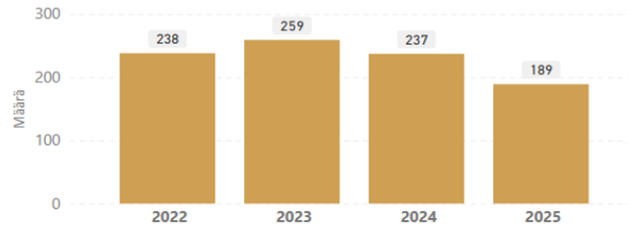
- Uusia toimintamalleja onnettomuuksien ehkäisyn valvontatyöhön pyritään edelleen kehittämään, mutta käyttöönotto edellyttää koulutusta ja perehdytystä, joka on ollut hankala huomioida resursoinnissa. Uuden etävalvonta-alustan kautta valvotaan vuoden 2025 aikana noin 600 kohdetta. Alkuvuoden 2025 aikana etävalvontaa on kohdennettu yli 100 kohteeseen.



Onnettomuuksien ehkäisy | Omavalvonta

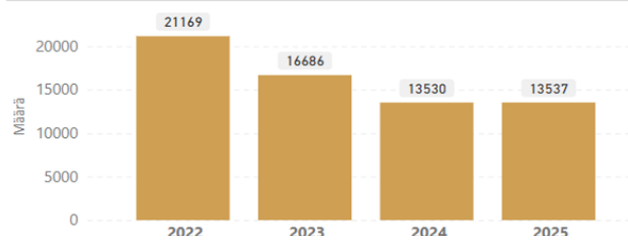
Turvallisuuskoulutukset ja -viestintätilaisuudet

1. kolmannes



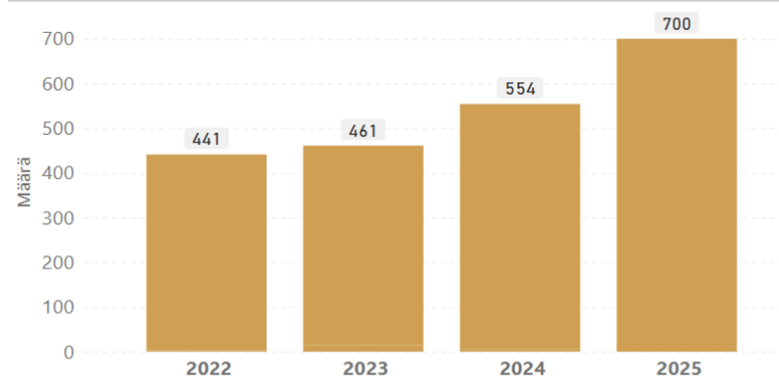
Koulutuksiin osallistujat yhteensä

1. kolmannes



Asiantuntijapalvelut, 1. kolmannes

Sisältää mm. kaavoitukseen ja rakennusvalvontaan liittyvät lausunnot ja muut asiantuntijapalvelut



Havaintojen pohjalta toteutetut toimenpiteet

1-4/2025

Havainto

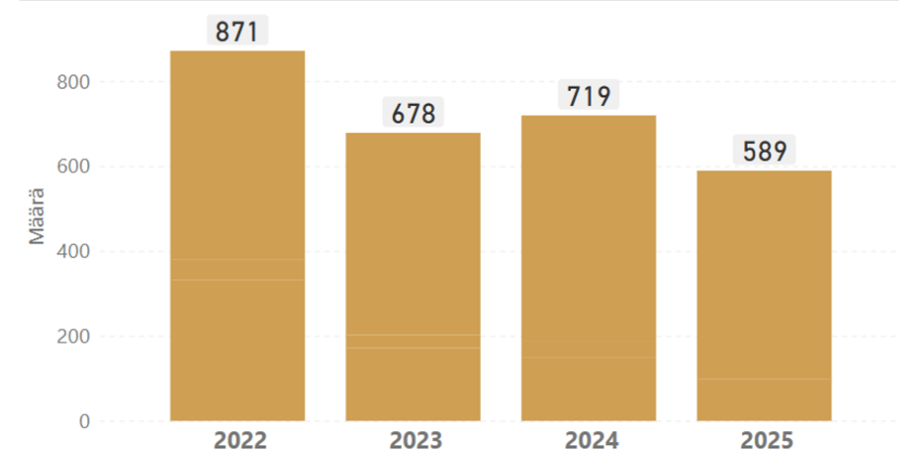
- Pelastuslaitoksen turvallisuuskasvatuksen pääkohderyhmiä ovat esikoululaiset, neljäs- ja kahdeksaluokkalaiset.
- Hyvinvointialueille kohdennettu merkittävää koulutustarjontaa, muun muassa henkilöstölle tarjottavat säännölliset alkusammutuskoulutukset.
- Pelastusviranomaiselle toimitettaviin asiakirjoihin suoritettua asiakirjavalvontaa, sekä kemikaalilainsäädännön nojalla tehtäviä tarkastuksia ja päätöksiä on tehty asiakastarpeen mukaisesti.
- Asiantuntijapalveluita (rakentamisen ohjauksen palveluja sekä erityyppisiä lausuntoja) pystyttiin toteuttamaan enemmän kuin edellisinä vuosina resurssivajeesta huolimatta. Yleinen rakentamisen taantuma mahdollisti tehtävistä suoriutumisen.
- Maankäytön ohjausta on supistettu.
- Hankkeet kuten VIRVE2, TUVE siirtymä, uusi OE-ohjelma siirtymä ja paloturvallisuuden itsearviointin prosessin tarkennus ja etävalvonnan kehittäminen vie merkittävää resurssia.

Toimenpide

- Onnettomuuksien ehkäisyn asiantuntijoiden roolia on pyritty kasvattamaan turvallisuusviestinnässä. Vuosisuunnitelma on laadittu ja vastuut jaettu.
- Yhteistyötä on tiivistetty HVA turvallisuus- ja varautumisyksikön kanssa turvallisuuskoulutusten, turvallisuusviestinnän sekä valvontahavaintojen käsittelyn osalta.
- Yhteistyötä on tiivistetty ja prosesseja selkiytetty pelastustoimen suunnittelun toimintayksikön kanssa yhteisten asioiden osalta mm. UPS, avainsäilö projekti, VIRVE2 ja palontutkinta toiminnoissa.

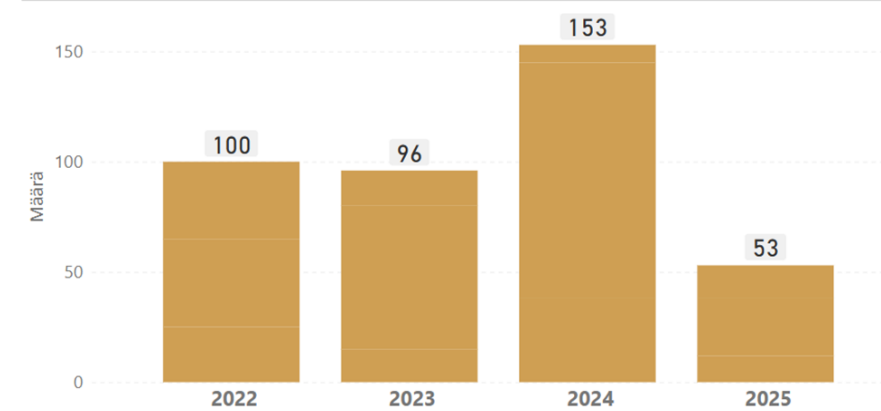
Pelastuslainsäädännön nojalla tehtävä asiakirjavalvonta, 1. kolmannes

Sisältää valvontatoimenpiteisiin, muihin toimenpiteisiin ja pelastussuunnitelmiin liittyvän asiakirjavalvonnan



Kemikaalilainsäädännön nojalla tehtävät päätökset ja tarkastukset

1. kolmannes



Ensihoito | Omavalvonta

HUSin toteuttamien sopeutustoimien lopputuloksena pelastuslaitoksen ensihoitoyksiköiden valmiutta vähennettiin 3/2025.

- VAKE alueelta lopetti toimintansa yksi 24h yksikkö ja yksi 24h yksikkö muuttui painopisteyksiköksi.
- KEU alueelta lopetti toimintansa yksi painopisteyksikkö ja yksi 24h yksikkö muuttui painopisteyksiköksi.

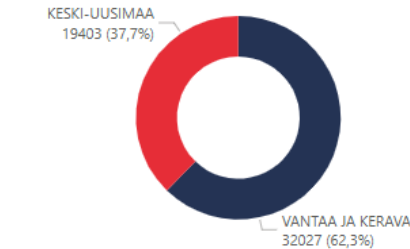
Sopeuttamistoimien vaikutukset

- Käynnistäminen toi sovittujen muutosten siirtymäaikana epäsuhtaa vahvuuksiin vuorojen välillä maalishutikuun aikana.
- Palvelutasopäätöksen mukainen toiminta toteutui pelastuksen tukemana yhteistyösopimuksen mukaisesti tai keikkalaisjärjestelyillä.

Haipro-ilmoitukset	VAKE: 18 kpl, KEU: 7 kpl
Uhka-, väkivalta- ja vaaratilanneilmoituksia	9 kpl
Ensihoitoyksiköiden tehtäväsidonaisuus	Ka 30,9 %
Asiakaspalautteet	33 kpl

Yksikköhälytysten jakautuminen, 1. kolmannes 2025

Vain KUP yksiköiden ajamat hälytykset



Havaintojen pohjalta toteutetut toimenpiteet

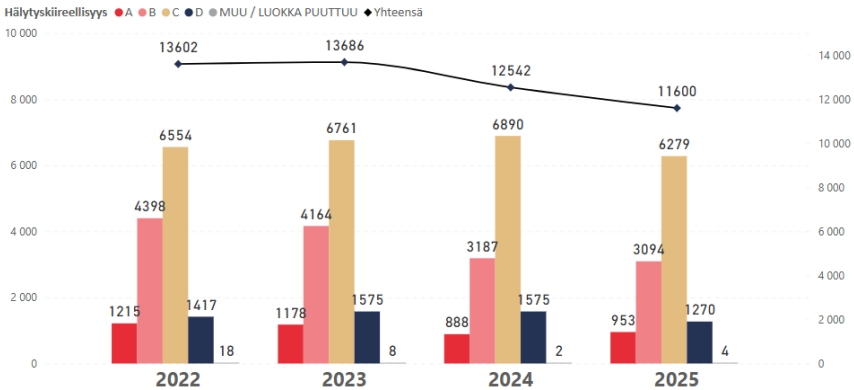
1-4/2025

Havainto

- Ensihoidon ydintaajama-alueiden tavoittamisviiveissä jäätin molemmilla alueilla HUS:n asettamista tavoitteista (A-kiireellisyys: 9 min, B-kiireellisyys: 10 min).
 - VAKE-alueella ensihoitoyksiköiden 90 %:n parantui sekä A- ja B-kiireellisyysluokan tehtävissä.
 - KEU-alueella ensihoitoyksiköiden 90 %:n tavoittamisviive kasvoi A-kiireellisyysluokan tehtävissä mutta laski B-kiireellisyysluokan tehtävissä.
- Yksikköhälytysten määrässä on laskua edelliseen vuoteen verrattuna. A-kiireellisyysluokan tehtävissä yksikköhälytykset ovat lisääntyneet edelliseen vuoteen verrattuna VAKE:n alueella (9,6%) ja pysyneet ennallaan KEUn alueella. B-kiireellisyysluokassa hälytykset ovat vähentyneet hieman molemmilla alueilla.

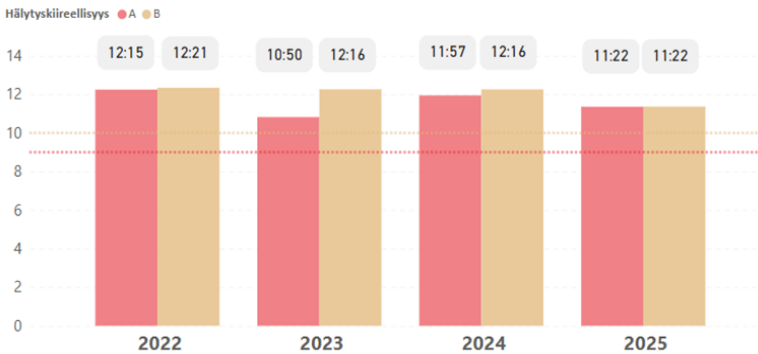
Ensihoidon yksikköhälytykset kiireellisyysluokittain ja yhteensä

1. kolmannes. Vain KUP yksiköiden ajamat hälytykset.



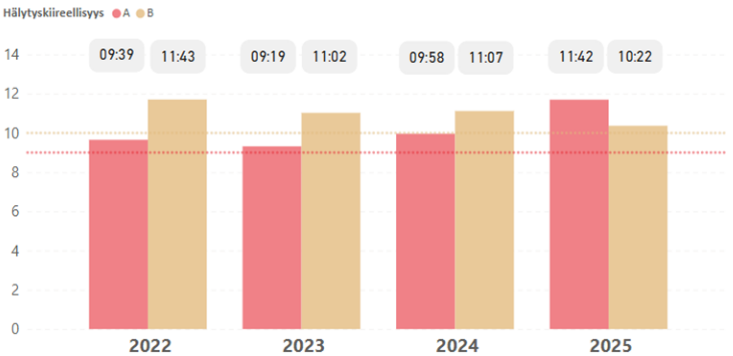
Vantaa ja Kerava: Ensihoidon tavoittamisviive ydintaajama-alueella 90 %:ssa tehtävistä A- ja B-kiireellisyysluokissa

1. kolmannes. A-tehtävien tavoiteaika on 9 min ja B-tehtävien 10 min.



Keski-Uusimaa: Ensihoidon tavoittamisviive ydintaajama-alueella 90 %:ssa tehtävistä A- ja B-kiireellisyysluokissa

1. kolmannes. A-tehtävien tavoiteaika on 9 min ja B-tehtävien 10 min.



Autamme, hoidamme, pelastamme

Lisätietoa:

Valvonnan ja tuottajaohjauksen yhteissähköposti
laadunvalvonta@vakehyva.fi

