

# Laadun ja omavalvonta- ohjelman raportointi

Q1/2024

Aluehallitus 14.5.2024





# Raportin sisältö

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





# Raportin osa-alueet

**Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus**

**Asiakaskokemus ja osallisuus**

**Laatu ja turvallisuus**

**Henkilöstö ja työhyvinvointi**

**Pelastuslaitos**



# Johdanto

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

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

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

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

- Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen raportin sisältö perustuu omavalvontaohjelmaan, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmaan, lainsäädäntöön, valvontaviranomaisten huomioihin sekä kansallisiin tavoitteisiin. Raportissa on huomioitu hyvinvointialueen strategia sekä osavuosikatsauksiin nostettavat asiat.
- Raportti julkaistaan vakehyva.fi-verkkosivuilla neljä kertaa vuodessa. Myös omavalvontaohjelma on nähtävillä verkkosivuilla.
- Tämä raportointi koskee aikaväliä 1.1.2024-31.3.2024.



## 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



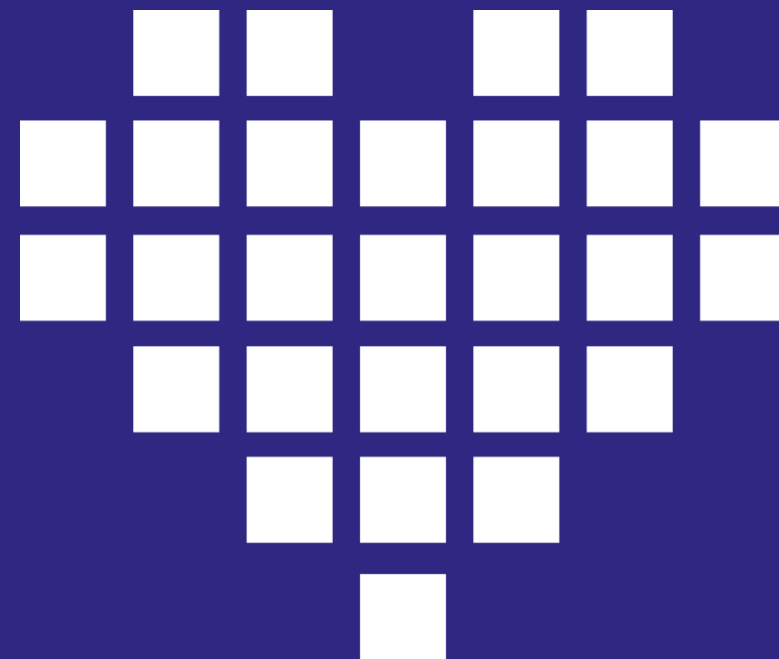
Esimerkkejä mittareista

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



# Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Q1/2024





# Terveydenhuolto ja suun terveydenhuolto | Puhelinpalvelut

	Terveysasemien puhelinpalvelu				Suun terveydenhuollon puhelinpalvelu			
	Q1 /2024	Q2/2024	Q3/2024	Q4 /2024	Q1 /2024	Q2/2024	Q3/2024	Q4/2024
Saapuneet puhelut	102 607				45 379			
Takaisinsoiton ka odotusaika (min)	1414 min				65 min			
Vastattujen puheluiden ka odotusaika (min)	17,3 min				4,6 min			

## Puhelinpalvelut

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



# Terveydenhuolto | Hoitoonpääsy



	Kiireetöntä sairaanhoidollista aikaa odottaneet, %							
	Q1 /2024 ka	14 vrk sisällä hoitoon päässeet	Q2 /2024	14 vrk sisällä hoitoon päässeet	Q3 /2024	14 vrk sisällä hoitoon päässeet	Q4/2024	14 vrk sisällä hoitoon päässeet
0 vrk	12 %	47 %						
1-3 vrk	14 %							
4-7 vrk	10 %							
8-14 vrk	12 %							
15-30 vrk	23 %							
31-90 vrk	28 %							

## Terveydenhuollon odotusajat sekä tavoitetasot

Terveydenhuoltolaki määrittää, missä ajassa kiireettömään hoitoon on päästävä. Tätä kutsutaan hoitotakuuksi. Perusterveydenhuollon kiireettömään hoitoon pääsyn enimmäisaika perusterveydenhuollossa on 14 vuorokautta.

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

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 tuodaan takautuvasti myöhempiin laadun ja omavalvontaohjelman raportoinneille.





# Sairaalapalvelut | Hoitojaksot



	Q1/2024	Q2/2024	Q3/2024	Q4 /2024
Hoitojaksot	1098			
Kotiin kotiutuneet (%)	83 % (keskiarvo)			
Hoitoon 30 vrk sisällä palanneiden lukumäärä	80 (keskiarvo 27/kuukausi)			

## Sairaalapalvelujen hoitojaksot ja 30 vrk sisällä palanneet

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

## Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

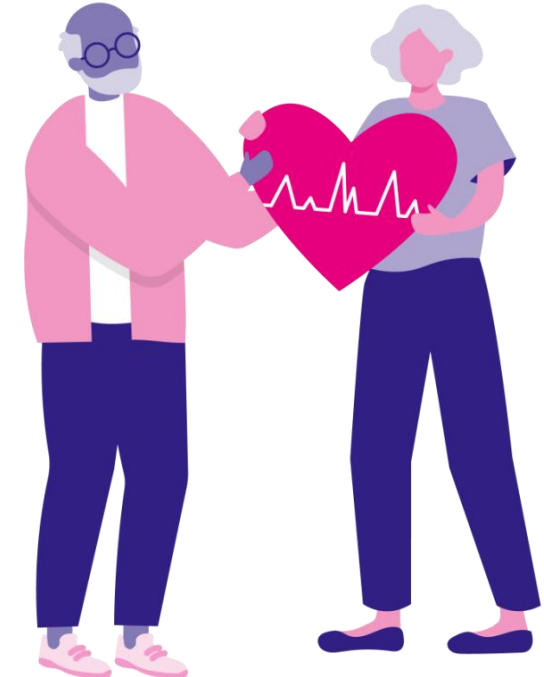
Q1/2024

### Havainto

Palvelukyky on parantunut verrattuna aikaisempaan seurantajaksoon.

### Toimenpide

Jatketaan palvelujen ja hoitoketjujen kehittämistä yli palvelualue- ja organisaatorajojen suunnitelman mukaisesti.



# Suun terveydenhuolto | Hoitoonpääsy



	Kiireetöntä sairaanhoidollista aikaa odottaneet, %							
	Q1/2024 ka	4 kk sisällä hoitoon päässeet	Q2 /2024	4 kk sisällä hoitoon päässeet	Q3 /2024	4 kk sisällä hoitoon päässeet	Q4 /2024	4 kk sisällä hoitoon päässeet
0 vrk	5 %	90 %						
1-3 vrk	10 %							
4-21 vrk	19 %							
22-90 vrk	39 %							
91-120 vrk	17 %							

## Suun terveydenhuollon odotusajat sekä tavoitetasot

Terveydenhuoltolaki määrittää, missä ajassa kiireettömään hoitoon on päästävä. Tätä kutsutaan hoitotakuuksi. Hammashoitoon tulee päästä neljässä kuukaudessa.

## Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q1/2024

### Havainto

Palvelukyky on parantunut edelliseen jaksoon verrattuna.

### Toimenpide

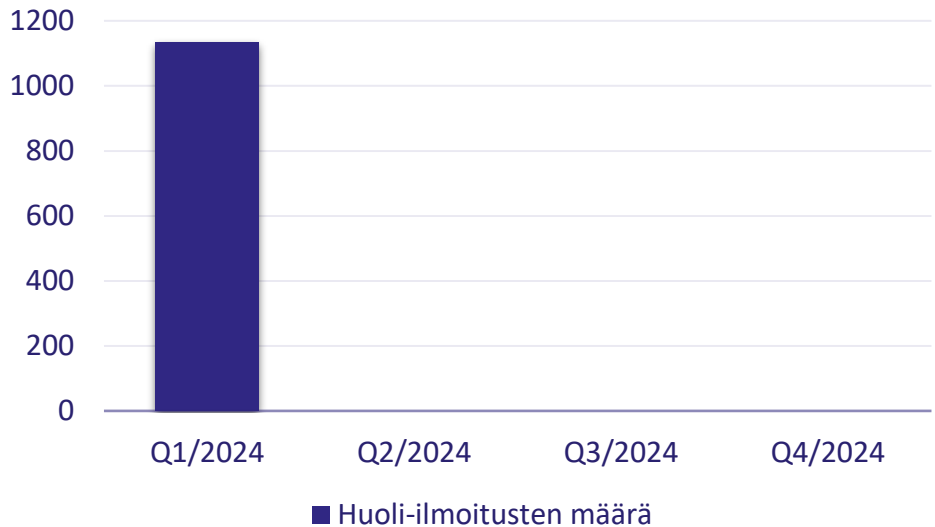
Jatkamme edelleen palvelukykyä parantavien toimintamallien kehittämistä.





# Vanhusten palvelut | Huoli-ilmoitukset ja puhelinpalvelut

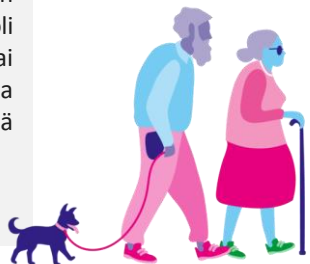
## Huoli-ilmoitukset



Puhelinpalvelut	01/24	02/24	03/24	04/24	05/24	06/24	07/24	08/24	09/24	10/24	11/24	12/24
Puheluiden määrä	2021	1888	1559									
Takaisinsoittojen määrä	287	262	222									
Keskimääräinen odotusaika puhelimeen (suorat soitot, minutteina)	19.53	19.24	16.49									

## Huoli-ilmoitukset ja puhelinpalvelut

Huoli-ilmoitus on ilmoitus iäkkään henkilön palvelutarpeesta. 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.



## Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

### Q1/2024

#### Havainto

Huoli-ilmoitusten määrä jatkanut kasvuaan.

#### Toimenpide

Huoli-ilmoitukset ovat osa löytävää ja etsivää seniorityötä. Huoli-ilmoituksiin reagoidaan asiakasohjauksen toimesta yhteydenotoin ja tarvittaessa kotikäynnein, jotta varmistetaan asiakkaan tarvitsemat tukitoimet.

#### Havainto

Seniorineuvonnan puhelumäärät ovat vaihdelleet välillä 1559-2021 kpl/kk.

#### Toimenpide

Odotusajan strategiseen tavoitteeseen ei ole päästy alkuvuoden aikana, mutta toimintaa edelleen parannetaan uutta henkilöstöä perehdyttäen sekä resurssia tehokkaasti kohdentaen ruuhkahuiput huomioiden.

#### Toimenpide

Neuvonnan ja asiakasohjauksen sekä Hyväikä-hankkeen yhteistyöllä saatu valmiiksi ikääntyneiden palveluopas, jota jaetaan ikääntyneiden tilaisuuksissa sekä eri toimipisteillä. Lisäksi kaikille yli 75-vuotiaille lähetetty kotiin infokortti, jossa kuvaus Seniorineuvonnasta, yhteyskanavista sekä hyvinvointikiertueen aikataulu.



# Vanhusten palvelut | Odotusajat ja hoiva-asumisen henkilöstömitoitus (oma toiminta)

Hoiva-asumisen palvelujen henkilöstömitoitus	01/24	02/24	03/24	04/24	05/24	06/24	07/24	08/24	09/24	10/24	11/24	12/24
Asiakasmäärällä painotettu keskiarvo	0,69	0,68	0,68									

## Odotusajat iäkkään henkilön sosiaalipalveluihin

	Q1/2024	Q2/2024	Q3/2024	Q4/2024	Tavoite
Palvelutarpeen arviointi uusille 75 vuotta täyttäneille asiakkaille (odotusajan mediaani vuorokausina)	0	-	-	-	7 arkipv
Pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen (odotusajan mediaani vuorokausina). Luku suluissa kertoo yli 3 kk odottaneet	23,5 (0)	-	-	-	Alle 90 vrk
Kotihoito	Palvelu alkaa palvelutarpeen tunnistamisesta seuraavana arkipv.				Alle 90 vrk

## Hoiva-asumisen henkilöstömitoitus ja odotusajat iäkkään henkilön sosiaalipalveluihin sekä tavoitetasot

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 0,65.

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

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

## Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

### Q1/2024

#### Havainto

Hoiva-asumisen yksiköissä on toteutunut lakisääteinen mitoitus vuoden ensimmäisellä kvartaalilla.

#### Toimenpide

Mitoitusseurantaa ja henkilöstöresurssin joustavaa käyttöä jatketaan edelleen.

#### Havainto

Kuntoutus- ja arviointitoiminnan tarve.

#### Toimenpide

Kuntoutus- ja arviointitoiminnan asiakaspaikkoja on lisätty Miina ja Helmi yksikköjen käynnistyttyä 4.3.2024.

#### Havainto

Asiakastarpeen kasvu.

#### Toimenpide

Asiakastarpeen kasvaessa on käynnistetty tammikuussa kaksi uutta oman toiminnan ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikköä, Koivukylän hoivakoti (15 paikkaa) ja Keravan lumo (13 paikkaa).



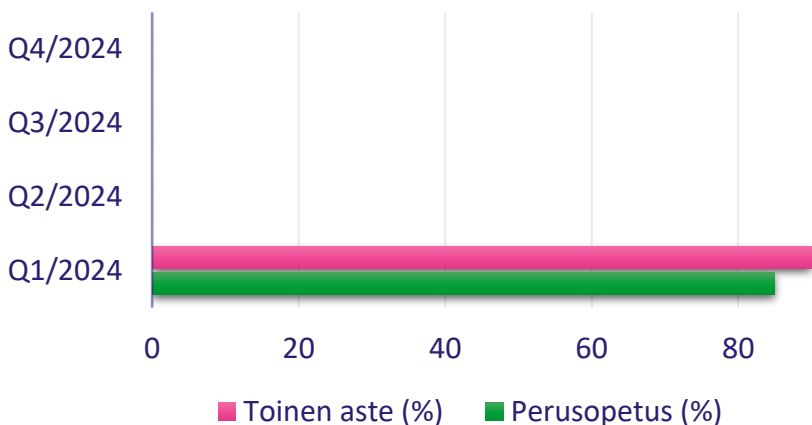


# Lasten, nuorten ja perheiden palvelut | Odotusajat ja puhelinpalvelut

Äitiys- ja lastenneuvolan puhelinpalvelut	01/24	02/24	03/24	04/24	05/24	06/24	07/24	08/24	09/24	10/24	11/24	12/24
Takaisinsoitto saman päivän aikana*	-	-	100%									

\*Tilastointi aloitettu maaliskuussa.

## Opiskeluhoillon psykologille pääsy tarvittaessa 7 päivässä



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



## Odostusajat ja puhelinpalvelut

Opiskeluhoillon psykologipalvelut ja kuraattoripalvelut ovat osa opiskeluhoiltoa, jolla tarkoitetaan oppilaan tai opiskelijan oppimisesta ja fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta hyvinvoinnista huolehtimista sekä niiden edellytyksiä lisäävää toimintaa. Kaavio kertoo, kuinka monta prosenttia on päässyt tarvittaessa opiskeluhoillon 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

### Q1/2024

#### Havainto

Neuvolapalveluiden palvelukyky hyvällä tasolla. Puhelinpalvelun takaisinsoitot on hoidettu 100 %:sti saman päivän aikana.

#### Havainto

Sekä perusopetuksen että toisen asteen osalta psykologien täyttöaste on parantunut huomattavasti. Vuoden 2023 alussa perusopetuksessa vakanssien täyttö oli noin 46 %, nyt yli 70.

#### Toimenpide

Aktiivinen, monipuolinen ja jatkuva rekrytointi.

#### Havainto

Kasvatus- ja perheneuvonnan palveluun pääsy on ollut koko ensimmäisen kvartaalin sujuvaa ja jonotusaika palveluun pääsyn osalta lyhentynyt entisestään.

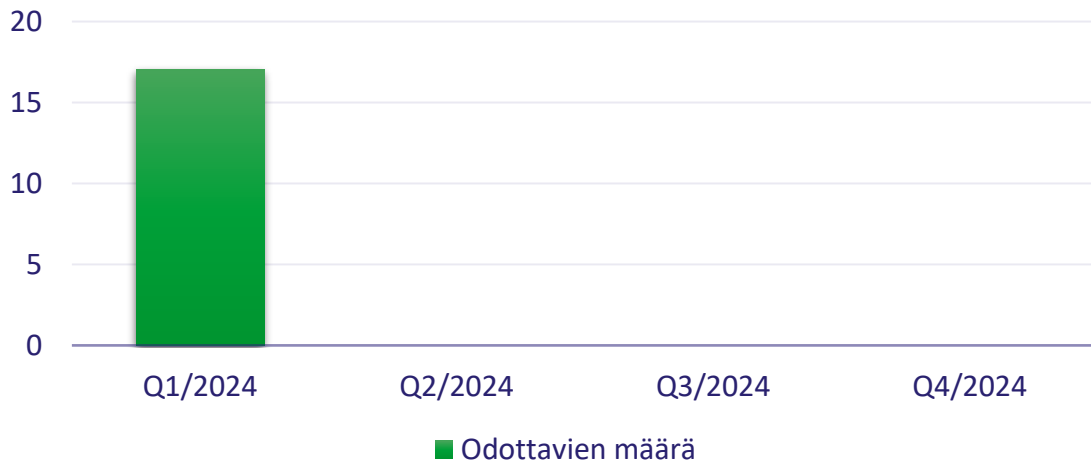
#### Toimenpide

Palveluun pääsyn nopeutumiseen on keskeisellä tavalla vaikuttanut keskivaikeiden mielenterveyden häiriöiden hoidon siirto uuteen Lasten ja nuorten psyykkisen hyvinvoinnin yksikköön. Muutoksen myötä asiakkaiden palveluja ja palvelupolkuja on voitu kehittää ja viedä varhaisemman vaiheen tuen suuntaan.

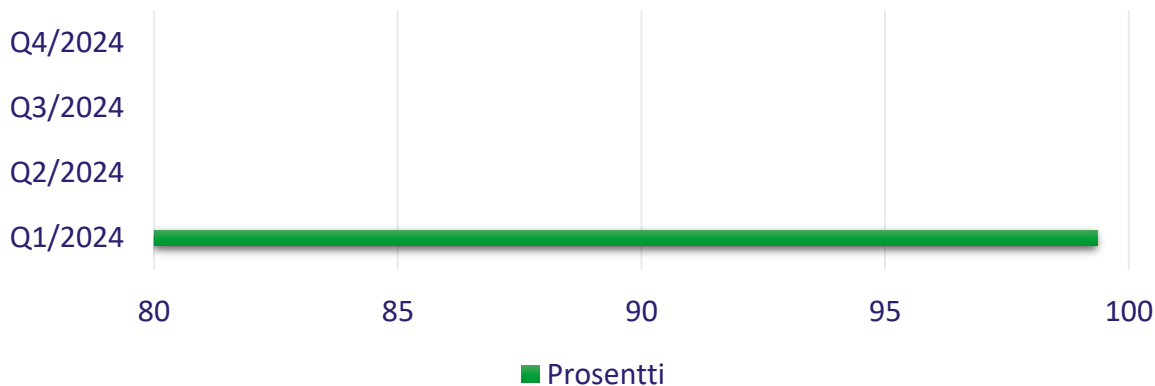


# Aikuissosiaalityö ja vammaisten palvelut | Käsittelyajat ja pääsy palveluihin

## Vammaisten pitkäaikaiseen asumiseen odottavat



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



### Palvelutarpeen arviointien aloitus 2024

	Q1/2024	Q2/2024	Q3/2024	Q4/2024	Tavoite
Aikuissosiaalityö	1,62 vrk	-	-	-	Alle 7 vrk
Vammaispalvelut	6,76 vrk	-	-	-	Alle 7 vrk

### Odotusajat ja palvelutarpeen arviointien aloitus

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.

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

### Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

#### Q1/2024

#### Havainto

Toimialalle saapuneiden täydentävän ja ehkäisevän toimeentulohakemusten määrä on laskenut 19 % viime vuoden vastaavaan ajanjaksoon verrattuna.

#### Havainto

Toimeentulotukihakemusten myöntämisprosesseissa tarve selkeytykselle.

#### Toimenpide

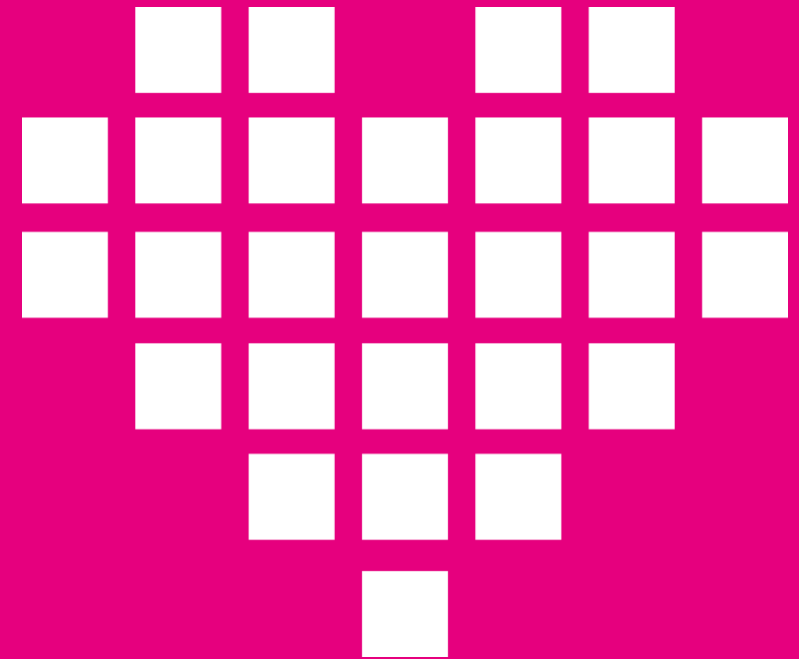
Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisprosesseja on selkeytetty.

#### Havainto

Aikuissosiaalityössä sekä vammaispalveluissa palvelutarpeen arvioinnin aloittamisen 7 vrk:n tavoiteaika toteutui.

# Asiakaskokemus ja osallisuus

Q1/2024

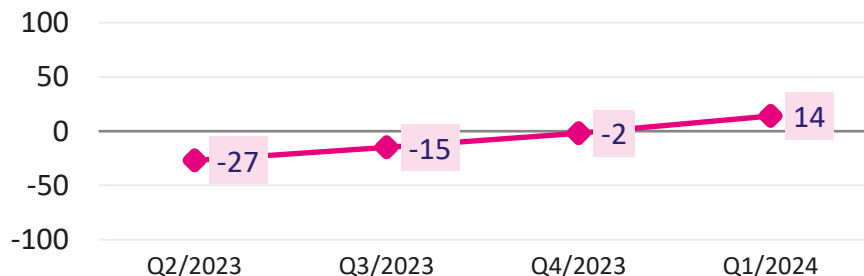




# Asiakaspalaute-kysely | Hyvinvointialueen yhteenveto

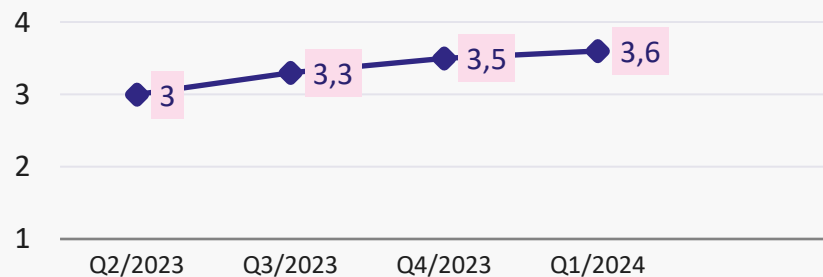
## NPS-Suositteluindeksi

"Kuinka todennäköisesti suosittelet palvelua ystävällesi tai läheisellesi?"



## THL: Palvelun yleisarvosana

1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



## Viimeisin NPS-indeksi | Vastaajamäärä

1.1-31.3.2024

14 | 553

## Palautteita yhteensä

1.1.-31.3.2024

752

## Keskim. vastausaika asiakkaalle (arkipäivää)

1.1.-31.3.2024

5

## Vaken asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen

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

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

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

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

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

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





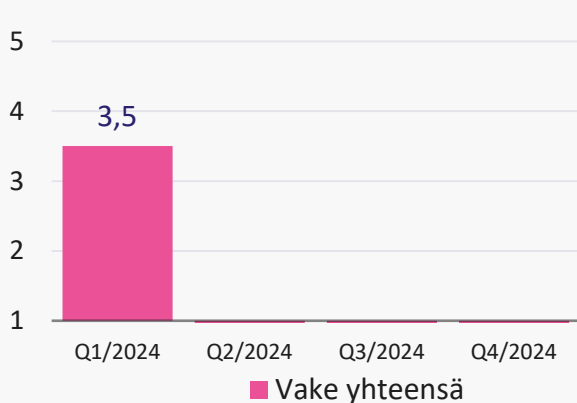


# Asiakaspalaute-kysely | Palaute ja kehittämistoimenpiteet

## Palvelujen saatavuus

"Sain apua, kun sitä tarvitsin"

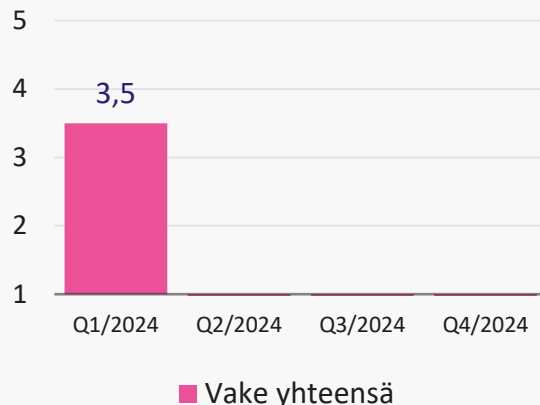
1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



## Asiakkaan kohtaaminen

"Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti"

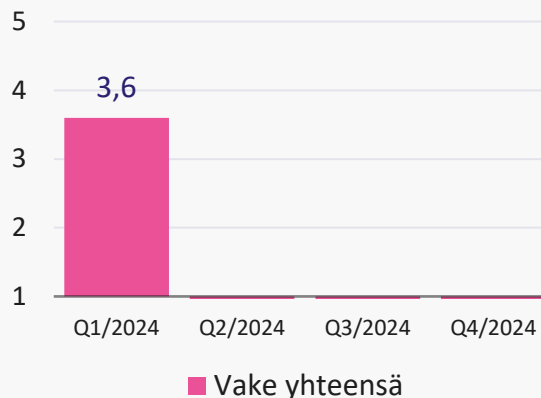
1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



## Asiakkaan osallisuus

"Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin kanssani yhteistyössä"

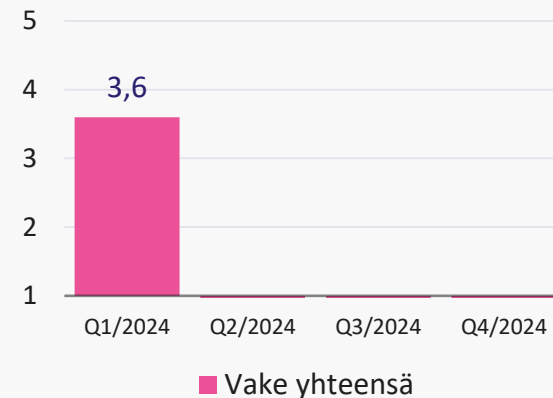
1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



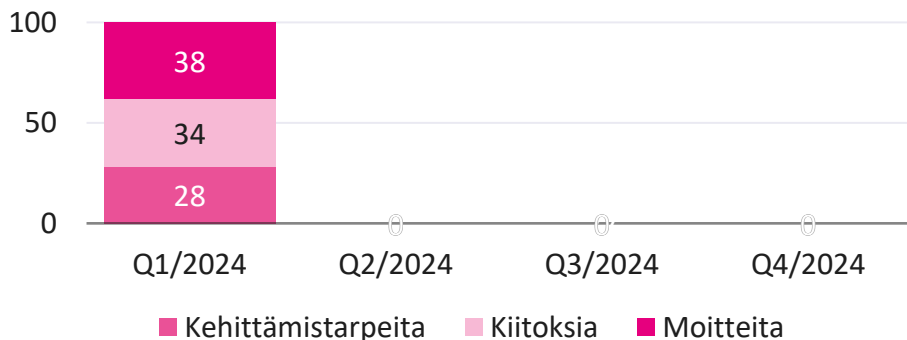
## Hoidon tai palvelun hyödyllisyys

"Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi"

1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



## Asiakaspalautteisiin liittyvistä avoimista palautteista, %



## Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q1/2024

### Havainto

Asiakkaan ja lähiomaisen kohtaaminen nousut tärkeäksi kehittämiskohteeksi asiakaskokemuksen parantamiseksi.

### Toimenpide

Asiakkaan ja lähiomaisen arvostavan kohtaamisen koulutusta tarjotaan koko henkilöstölle.

### Havainto

Palvelujen saatavuudessa (ajanvaraus) ja saavutettavuudessa (verkkosivut) on asiakaspalautteen perusteella kehitettävää.

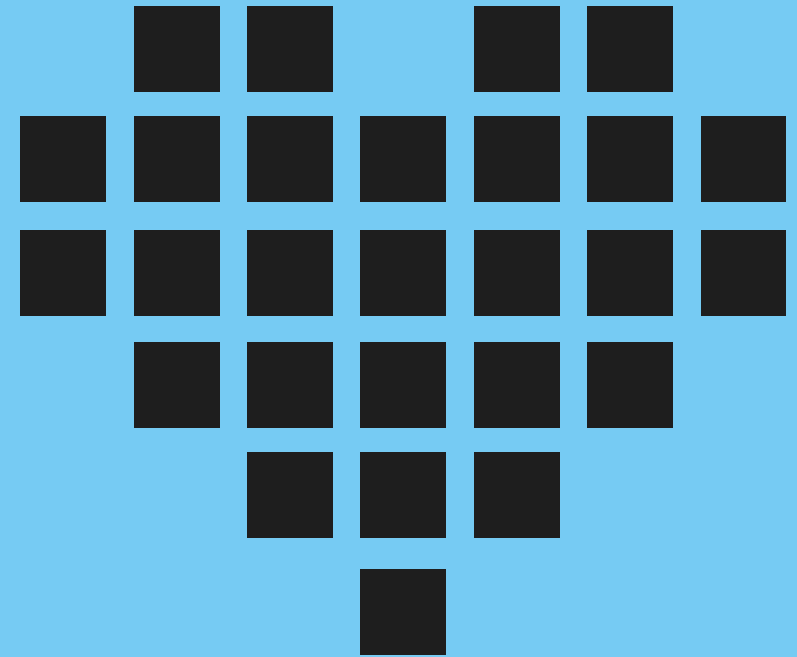
### Toimenpide

Ajanvarausta ja palveluohjausta tehostetaan sähköisiä palveluita ja uusia toimintamalleja jalkauttamalla. Yhteydenottokanavia parannetaan ja monipuolistetaan edelleen.



# Laatu ja turvallisuus

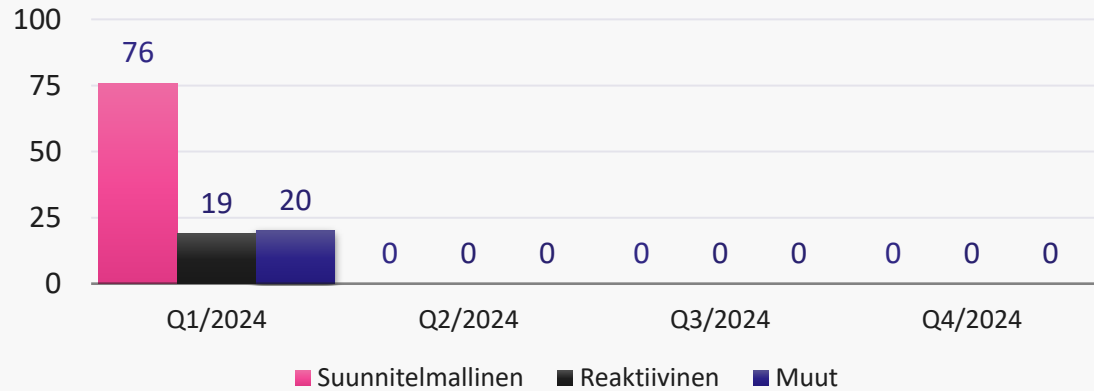
Q1/2024



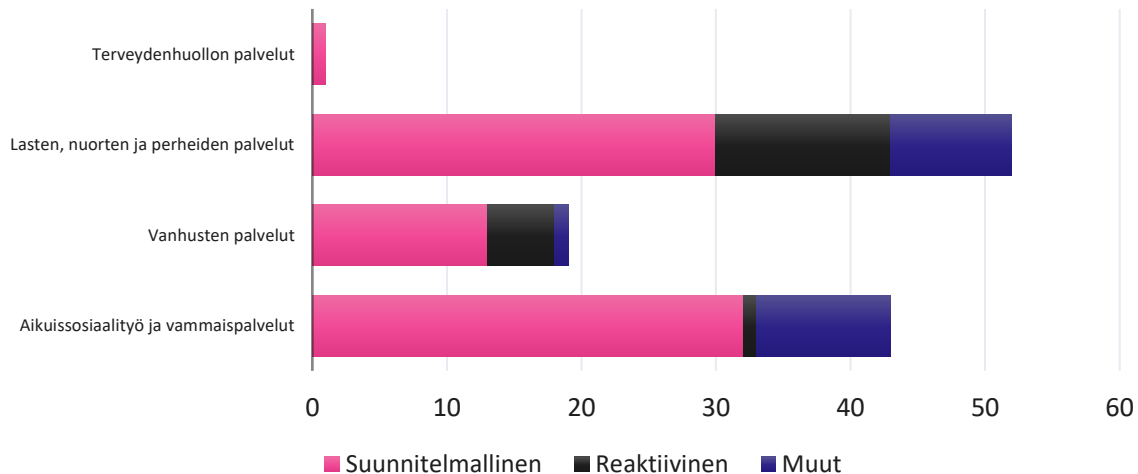


# Valvonta ja tuottajaohjaus | Valvontatapahtumat ja havainnot

## Valvontatapahtumat yhteensä (kpl)



## Valvontatapahtumat toimialoittain Q1/2024 (kpl)



## Valvonta ja tuottajaohjaus

Hyvinvointialueen on varmistettava omien sekä hankkimiensa palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu. Hyvinvointialueet valvovat palvelujensa järjestämistä ja toteutumista omavalvonnallisin keinoin. Valvontaviranomaisina toimivat valvontalain mukaan Valvira ja aluehallintovirastot. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella sosiaali- ja terveyspalvelujen laadunvalvonta on keskitetty valvonnan ja tuottajaohjauksen tehtäväalueelle osaksi konsernipalveluja.

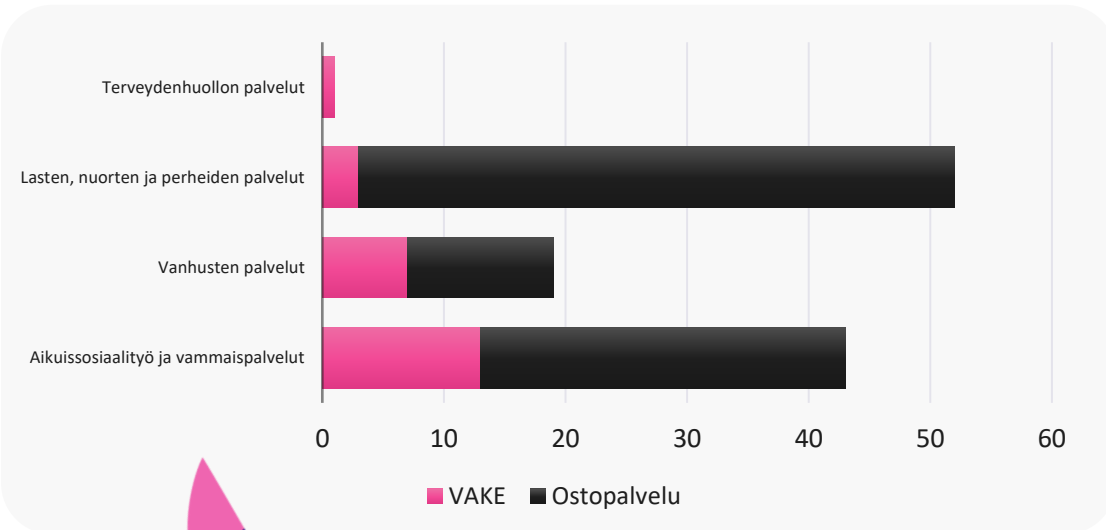
Valvonnan ja tuottajaohjauksen tehtävä on hyvinvointialueen valvonnan suunnittelu, toteuttaminen ja kehittäminen. Palvelujen saatavuuden, jatkuvuuden, turvallisuuden ja laadun varmistamiseksi valvonta ja tuottajaohjaus toteuttaa palveluntuottajien ohjausta ja valvontaa monilla eri tavoilla. Tilastoidut valvontatapahtumat ovat osa kokonaisuutta. Laatu- ja turvallisuus on toiminnan lähtökohta ja Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella painotetaan omavalvonnan ja ennakkollisen valvonnan merkitystä. Tavoitteena on mahdollistaa jatkuva oppiminen ja toiminnan kehittäminen.

Valvonta ja tuottajaohjaus toteuttaa suunnitelmallista valvontaa ennalta laaditun valvontasuunnitelman mukaisesti. Valvonnan kohteita voidaan tiedottaa suunnitelmallisista valvontakäynneistä etukäteen, mutta niitä voidaan toteuttaa myös ennalta ilmoittamatta. Valvonta ja tuottajaohjaus toteuttaa reaktiivisia valvontatapahtumia esimerkiksi laatu- ja turvallisuusvaikotarkastusten vuoksi. Lisäksi tilastoidaan muita valvontatapahtumia, jotka voivat pitää sisällään esimerkiksi yksityisten palveluntuottajien rekisteröintiin liittyviä käyntejä tai reklamaatioprosesseihin osallistumisia.

# Valvonta ja tuottajaohjaus | Valvontatapahtumat ja havainnot



## Valvontatapahtumat oma/ostopalvelu Q1/2024 (kpl)



## Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q1/2024

### Havainto

Valvonta ja tuottajaohjauksessa on aloitettu maaliskuussa terveydenhuollon palvelujen suunnitelmallinen valvonta.

### Toimenpide

Valvonta ja tuottajaohjaus on alkuvuonna suunnitellut terveydenhuollon palvelujen valvonnan toteuttamista ja toteuttanut ensimmäisen valvontakäynnin maaliskuussa.

## Valvonta ja tuottajaohjaus

Valvonnan ja tuottajaohjauksen tehtävänä on varmistaa hyvinvointialueen ja palveluntuottajien omavalvonnan toteutuminen ja tehtyjen sopimuksien noudattaminen. Valvonnassa korostuu palveluntuottajien omavalvonta sekä vastuu toimintansa asianmukaisuudesta, palvelujen laadusta ja asiakas- ja potilasturvallisuudesta sekä omavalvonnan seurannasta. Valvonta kohdistuu sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiseen sekä tuottamiseen. Valvonta on yhdenvertaista riippumatta siitä, onko kyseessä julkinen vai yksityinen palveluntuottaja perustuen palvelun riskiarvioon.

Valvonnan ja tuottajaohjauksen tarkoituksena on edistää sosiaali- ja terveyspalvelujen laatua ennaltaehkäisemällä epäasianmukaisia hoito- ja toimintakäytäntöjä ja puuttumalla säädösten vastaiseen tai muutoin virheelliseen menettelyyn tai laiminlyönteihin. Sosiaali- ja terveyspalvelujen saatavuutta ja laatua valvotaan, jotta voimme varmistaa Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen asukkaiden perusoikeuksien ja yhdenvertaisuuden toteutumisen. Valvonnan ja tuottajaohjauksen avulla varmistetaan, että jokaisella asiakkaalla on lain ja sopimusten mukaiset palvelut.



### Havainto

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki on tullut voimaan 1.1.2024. Valvontalaki on tuonut muutoksia ja tarkennuksia sosiaali- ja terveyspalvelujen valvontaan. Valvontalaissa säädetään esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valtakunnallisesta Soteri-rekisteristä, omavalvonnasta sekä rikosrekisteriotteen tarkistamisesta iäkkäiden ja vammaisten palveluissa.

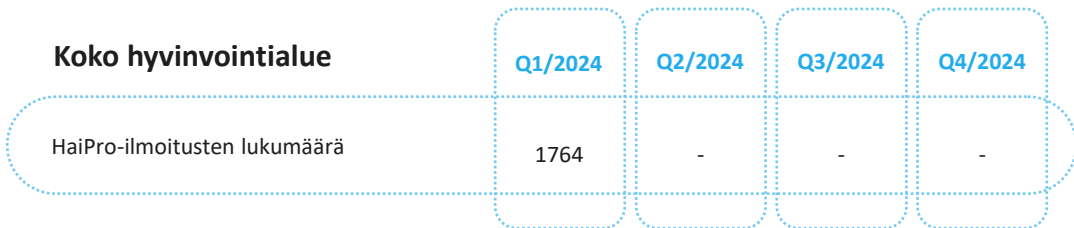
### Toimenpide

Valvonta ja tuottajaohjaus on ottanut omassa toiminnassaan huomioon valvontalain tuomat muutokset. Samalla tietoa on jaettu niin hyvinvointialueen sisällä kuin yksityisille palveluntuottajille.

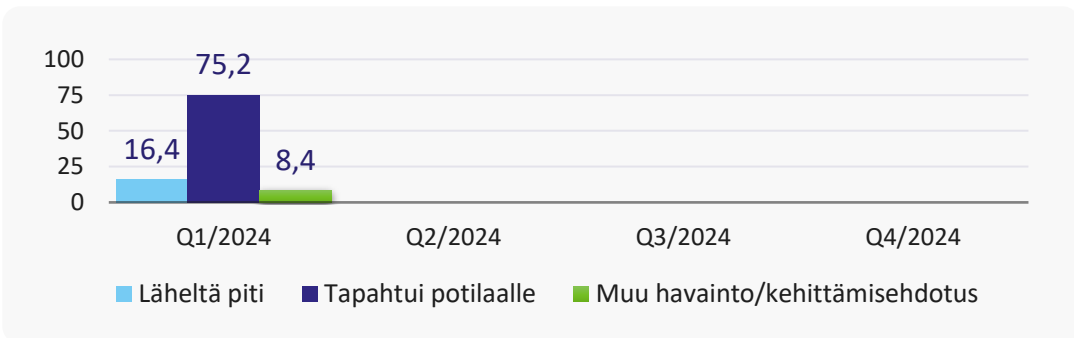


# HaiPro | Ilmoitusten luonne ja kehittämistoimenpiteet

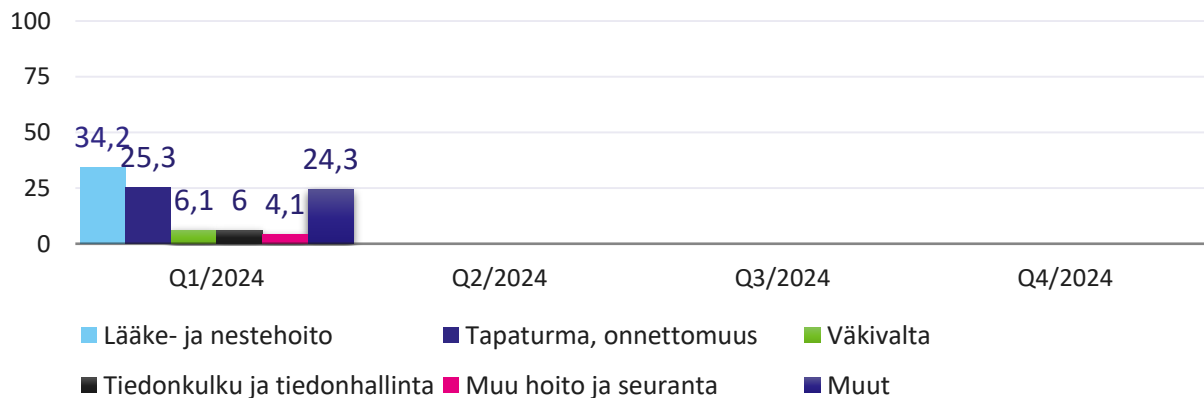
## Koko hyvinvointialue



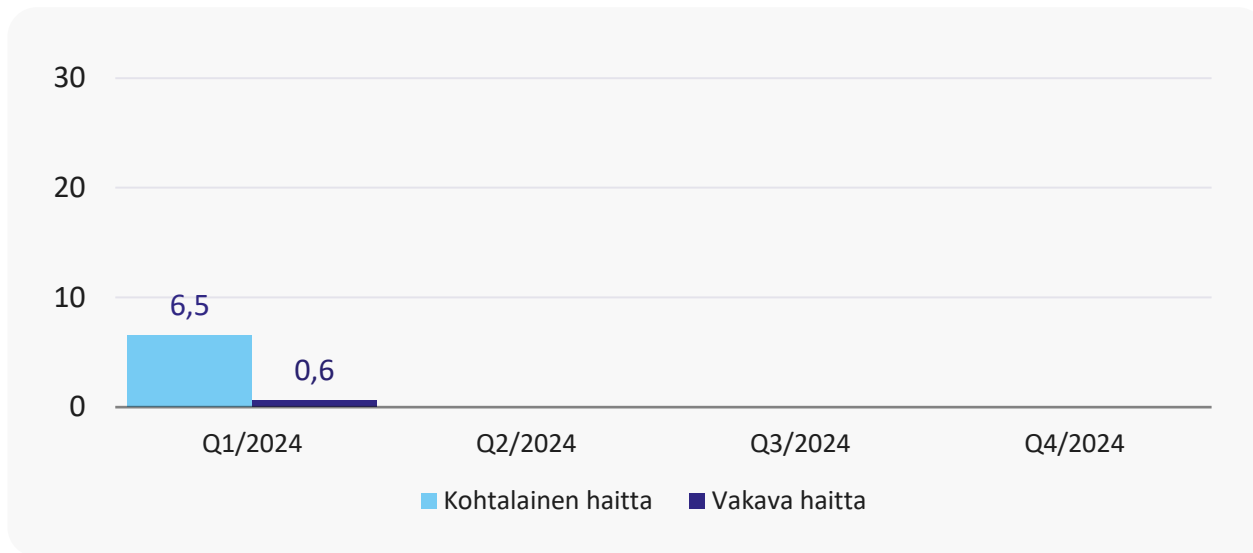
## Tapahtuman luonne (%)



## Tapahtuman tyyppi (%)



## Haittatapahtuman seuraukset potilaalle (%)



## HaiPro-järjestelmä

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



# SPro | Ilmoitusten luonne ja kehittämistoimenpiteet

## Koko hyvinvointialue

	Q1/2024	Q2/2024	Q3/2024	Q4/2024
SPro-ilmoitusten lukumäärä	21	-	-	-

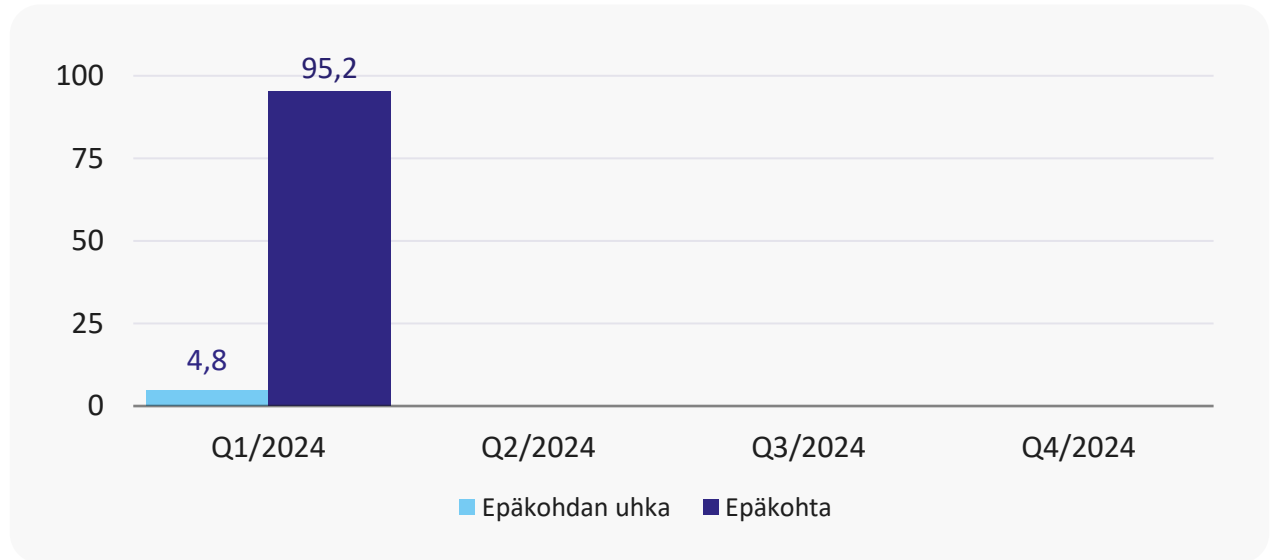
## Seuraus asiakkaalle (%)



## SPro-järjestelmä

Sosiaalihuollon palveluita tuottavissa yksiköissä työntekijät ilmoittavat asiakkaisiin kohdistuvat epäkohdan uhat ja epäkohdat Spro-järjestelmään. Ilmoittajalla on valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus. 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

Q1/2024

### Havainto

HaiPro- ja SPro-järjestelmissä ja niiden hyödyntämisessä on kehittämis- ja koulutustarpeita.

### Toimenpide

Hyvinvointialueella tarkennettiin HaiPron sisäistä raportointia hyödyntämällä kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian minimivaatimusten kuvausta raportoinnista. Samalla on työstetty HaiPro ja SPro raportointinäköymää Power BI:lle, joka on tavoitteena julkaista toimialojen käyttöön seuraavan neljänneksen aikana.

Esihenkilöille suunnatun jatkuvan HaiPro ja SPro –koulutuksen valmistelu aloitettiin Nohevaan.



# RAI | Laatutavoitteet, vanhuspalvelut –laatumoduulin tulokset 1.1-31.3.2024



Tavoite	Kotihoito	Yhteisöllinen asuminen (kotona asuminen ja hoiva-asuminen)
Asiakasmäärä, josta tulokset on laskettu (jos ei toisin mainita)	1022	238
Asiakas on määrittänyt hoidolle ainakin yhden tavoitteen, % > 80%	57	61
Ravitsemus: painoindeksi alle 24 ja laihtuu, % < 8%	17 (427 asiakasta, joista tulos on voitu laskea)	14 (154 asiakasta, joista tulos on voitu laskea)
Kipu: riittämätön kivunhallinta, % < 15%	10	9
Turvallisuus: kaatuminen 90 vrk aikana, % < 15%	20	28
Osallisuus: asiakas ei itse osallistunut arviointiin, % < 15%	8	12

## 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 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 (1.1-31.3) ja sen suhde kokonaisasiakasmäärään. Kotihoidon kattavuus 1005 arvioitua asiakasta, joka on 72% kokonaisasiakasmäärästä. Yhteisöllisen asumisen (kotona asuminen ja hoiva-asuminen), 237 arvioitua asiakasta, kattavuus 90% kokonaisasiakasmäärästä.



## RAI | Laatutavoitteet, vanhuspalvelut –laatumoduulin tulokset 1.1-31.3.2024



Tavoite	Ympäri vuorokautinen asuminen
Asiakasmäärä, josta tulos on laskettu (jos ei toisin mainita)	488
Asiakas on määrittänyt hoidolle ainakin yhden tavoitteen, % > 80%	49
Ravitsemus: painoindeksi alle 24 ja laihtuu, % < 8%	23 (278 asiakasta, joista tulos on voitu laskea)
Osallisuus: liikkumisrajoitteiden käyttö päivittäin, % < 15%	7
Osallisuus: Ei aktiviteetteja, % < 15%	16
Turvallisuus: kaatuminen 30 vrk aikana, 7 %	13
Osallisuus: asiakas ei itse osallistunut arviointiin, % < 5%	25

## Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q1/2024

**Havainto**

Osaamisen vahvistamisen tarve.

**Toimenpide**

Palvelualueilla jatkettu RAI-koulutuksia osaamisen vahvistamiseksi. Ohjaavaksi työkaluiksi on muodostettu RAI-vuosikello, joka ohjaa RAI-toimia kuukausitasolla.

**Havainto**

Asiakkaiden kaatumisen seurantaa tehostetaan.

**Toimenpide**

Tarkastellaan RAIsta kaatumisen riskiä ja huomioidaan ennakoivilla toimilla, kuten esim. kodin turvallisuuden huomioiminen ja kaatumisen riskien tunnistaminen.

**Havainto**

Asiakkaiden aliravitsemusta esiintyy.

**Toimenpide**

Ravitsemustilan seurantaa jatketaan muun muassa RAI-tulosten, kuten aliravitsemusriskin, painoindeksin ja toimintakyvyn seurannan kautta. Asiakkaalle järjestetään tarkoituksen mukainen ruoka. Tarvittaessa erityisruokavalio tilataan terveydenhuollon ammattilaisen arvion perusteella.

## 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 jaksosten 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 jaksosten lukumäärästä, joissa on lukittu kokonaisarviointi ajanjakson loppuessa (1.1-31.3) ja sen suhde kokonaisasiakasmäärään. Ympäri vuorokautinen asuminen, 459 arvioitua asiakasta, kattavuus 91% kokonaisasiakasmäärästä.





# Henkilöstö ja työhyvinvointi

Q1/2024





# Henkilöstö | Suosittelemme ja henkilöstön hyvinvointi

## Lähtövaihtuvuusprosentti

31.3.2024

Lähtövaihtuvuusprosentti kertoo päätyneiden palvelussuhteiden osuuden vakituisten palvelussuhteiden määrästä.

4,08 %

## Työntekijöistä suosittelisi työnantajaa ystävilleen

VAKE-Pulssi 2/2024

71 %

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

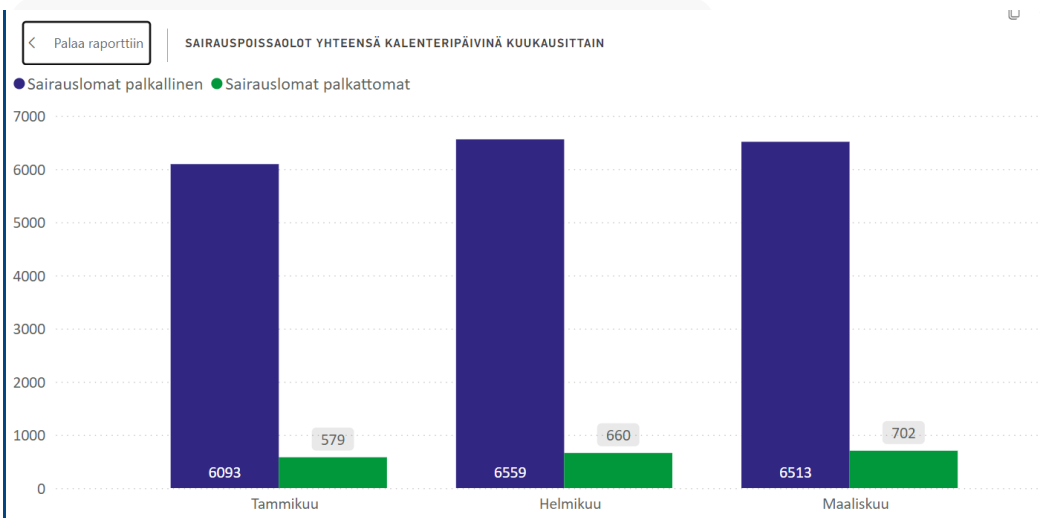
## Henkilöstömäärä

31.3.2024

5625



## Henkilöstön sairauspoissaolot (päiviä)



## Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q1/2024

### Havainto

Sairauspoissaoloja on keskimääräistä enemmän.

### Toimenpide

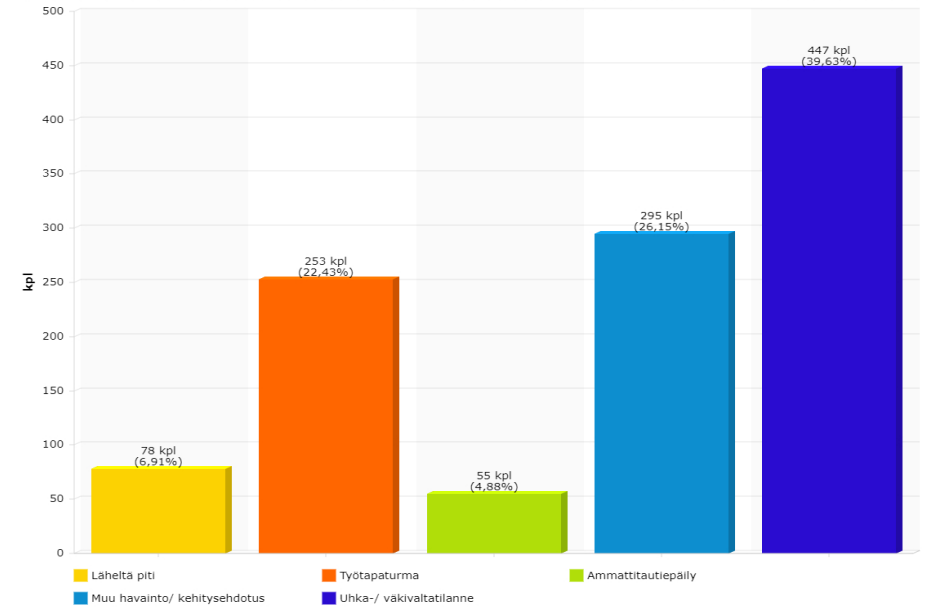
Työhyvinvointia parannetaan pitovoiman ja henkilöstön käyttö-asteen parantamiseksi.

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

ilmoitukset ajalta: tammikuu 2024 - maaliskuu 2024  
JA yksikkö, jossa tapahtui on HVA Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Tapahtuman luonne

22.4.2024



### Havainto

Tarvitsemme jokaisen työntekijän rakentamaan hyvinvointialuetta; työtehtävät, työntekopaikka ja osaamistarpeet voivat muuttua toimintaympäristön kehityksessä.

### Toimenpide

Keskitetysti johdetulla henkilöstösuunnittelulla kohdennetaan henkilöstö palvelutarpeen mukaan ja osaamisperusteisesti.

### Havainto

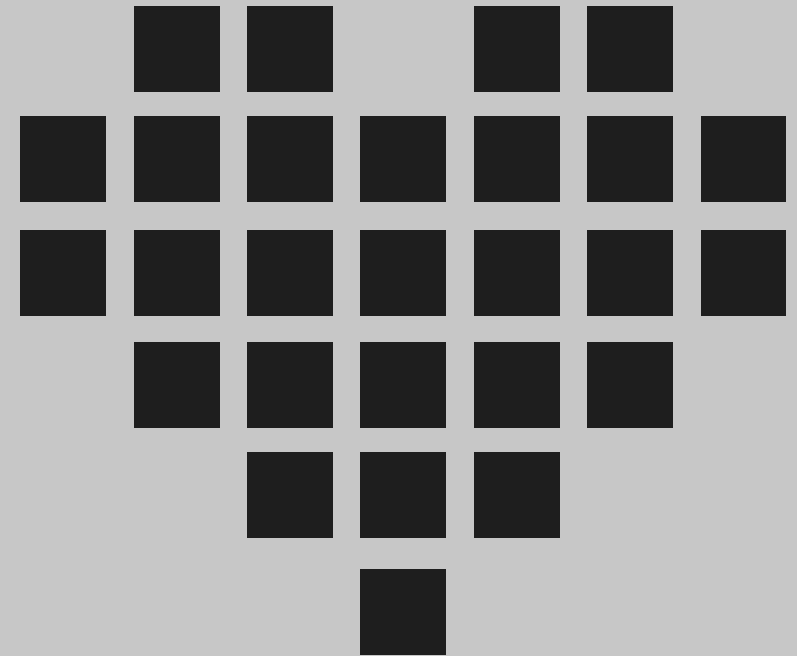
Lähtövaihtuvuus on suurta lähihoitajan, sairaanhoitajan ja sosiaaliohjaajan ammattiryhmissä.

### Toimenpide

Henkilöstökokemusta parannetaan pito- ja vetovoiman parantamiseksi.

# Pelastuslaitos

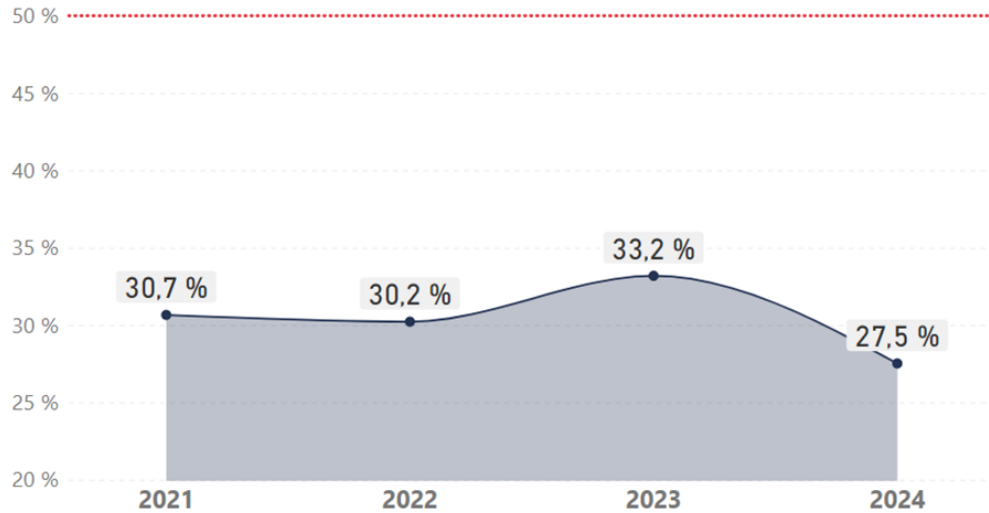
Q1/2024



# Pelastustoiminta | Omavalvonta

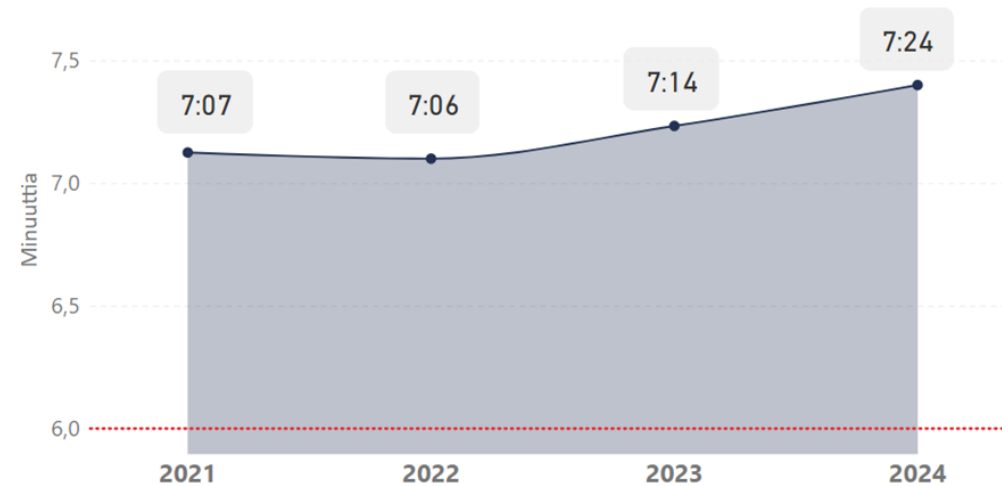
## Ensimmäisen yksikön toimintavalmiusajan tavoiteprosentin täytyminen

Vuoden 2024 ensimmäinen vuosineljännes verrattuna kolmen edellisen vuoden vuosineljänneksiin



## Ensimmäisen yksikön toimintavalmiusajan mediaani

Vuoden 2024 ensimmäinen vuosineljännes verrattuna kolmen edellisen vuoden vuosineljänneksiin



## Ensimmäisen yksikön toimintavalmiusaika

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

Toimintavalmiuden suunnitteluohjeessa\* sekä pelastustoimen palvelutasopäätöksessä on määritelty 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

## Havaintojen pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q1/2024

### Havainto

- Ensimmäisen yksikön toimintavalmiusajan tavoitteen täyttymisprosentissa (tavoite 50 %) ja toimintavalmiusajan mediaanissa (tavoite 6 minuuttia) on pieniä muutoksia aiempien vuosien ensimmäiseen kvartaaliin.
- Toimintavalmiuden täyttymisprosentti on hieman edellisiä vuosia pienempi ja toimintavalmiusajan mediaani heikompi.
- Vuoden 2024 alkuvuoden sääolosuhteet olivat selkeästi vuotta 2023 huonommat, joka osaltaan selittää toimintavalmiusaikojen heikkenemistä.

### Toimenpide

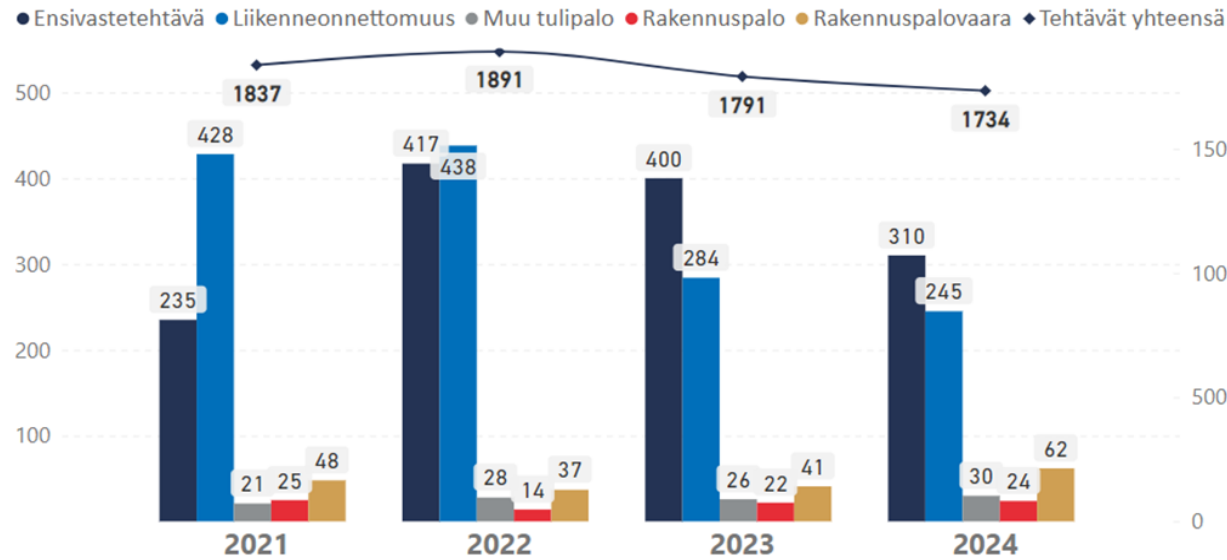
- Pelastustoiminnan toimintavalmiusaikojen alueelliset haasteet ovat tiedossa, ja niihin osaltaan vastataan pidempiaikaisen (2022–2027) suunnitelman mukaisesti perustamalla neljä uutta valmiusasemaa.



# Pelastustoiminta | Omavalvonta

## Pelastustoimen tehtävät onnettomuustyypeittäin ja yhteensä

Vuoden 2024 ensimmäinen vuosineljännes verrattuna kolmen edellisen vuoden vuosineljänneksiin



## Havaintojen pohjalta toteutetut toimenpiteet

### Q1/2024

#### Havainto

- ✓ Tehtäviä oli vuoden ensimmäisen neljänneksen aikana suurin piirtein saman verran kuin 2010-luvun lopulla, mutta ne laskivat kuitenkin hieman verrattuna vuoteen 2023.
  - Hälytystehtäviä oli yhteensä 1 734, kun niitä vastaavana ajankohtana oli 57 enemmän.
  - Ensivastetehtäviä oli yhteensä 310, kun niitä vastaavana ajankohtana vuonna 2023 oli 90 enemmän. Ensivastetehtävien määrä väheni 22,5 % .
  - Liikenneonnettomuuksia oli yhteensä 245, kun niitä vastaavana ajankohtana vuonna 2023 oli 39 enemmän. Ensimmäisten vuosineljänneksien osalta liikenneonnettomuuksien määrät ovat olleet laskussa vuodesta 2022 alkaen.
- ✓ Minimivalmius saatiin pääsääntöisesti ylläpidettyä ylitöillä, mutta siitäkin oli pieniä poikkeamia.
  - Henkilöstön saatavuus on pelastustoiminnassa asettanut haasteita koko alkuvuoden ajan. Vakinaiset virat on saatu täytettyä, mutta sijaisten osalta on haasteita saatavuudessa.

#### Toimenpide

- ✓ Kesäsijaisten rekrytoinnissa on tehty yhteistyötä ensihoidon kanssa.

### Onnettomuusvahingot

Onnettomuuksissa syntyneet omaisuusvahingot	1,3 milj €
Onnettomuuksissa uhattuna olleen omaisuuden arvo	21,2 milj €



# Onnettomuuksien ehkäisy | Omavalvonta

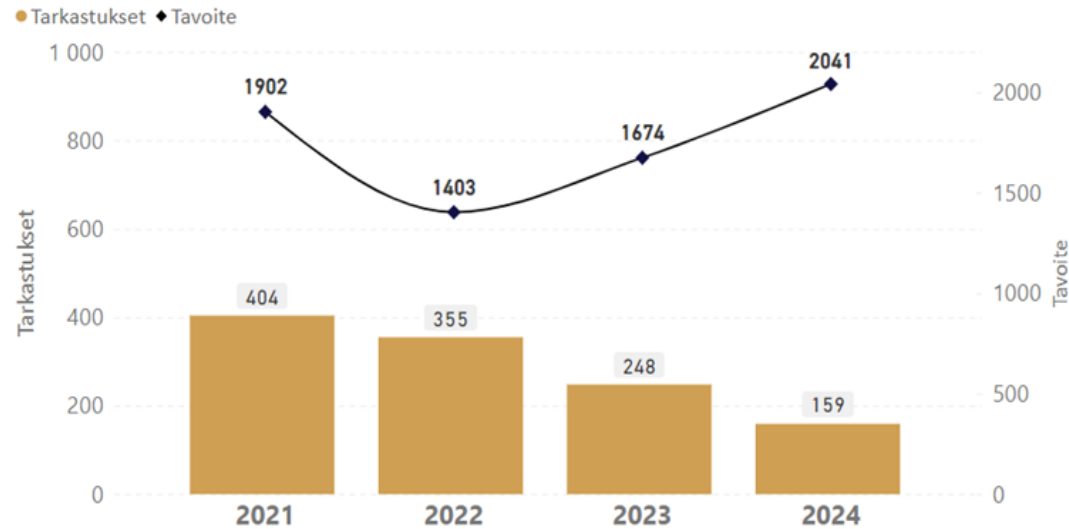
## Onnettomuuksien ehkäisyn palvelut

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

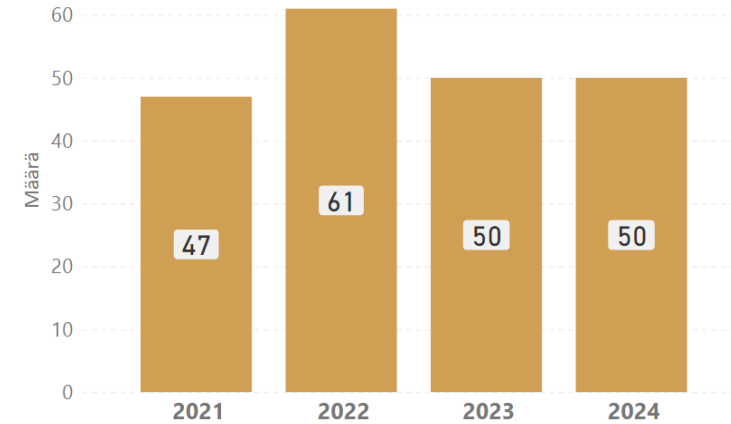
Vuoden 2024 ensimmäinen vuosineljännes verrattuna kolmen edellisen vuoden vuosineljänneksiin



\*Tavoite/vuosi

## Havaittujen puutteiden jälkivalvonta

Vuoden 2024 ensimmäinen vuosineljännes verrattuna kolmen edellisen vuoden vuosineljänneksiin



## Määräaikaiset palotarkastukset

Q1/2024

### Havainto

- Määräaikaisten palotarkastusten tavoitemäärästä on jääty alkuvuoden aikana merkittävästi.
- Henkilöstöresurssissa on ollut seurantajakson aikana vajetta.

### Toimenpide

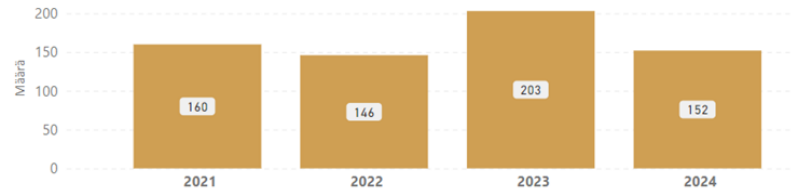
- Uuden henkilöstön rekrytointiin ja perehdytykseen on panostettu merkittävästi.
- Palvelutuotannossa on suunniteltu ja tehty toimenpiteitä, jotta syntyneitä vajetta pystytään kuromaan umpeen loppuvuoden aikana.



# Onnettomuuksien ehkäisy | Omavalvonta

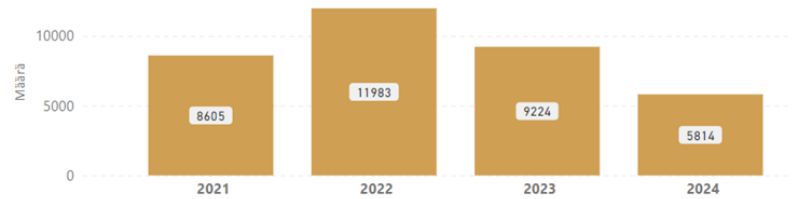
## Turvallisuuskoulutukset ja -viestintätilaisuudet

Vuoden 2024 ensimmäinen vuosineljännes verrattuna kolmen edellisen vuoden vuosineljänneksiin



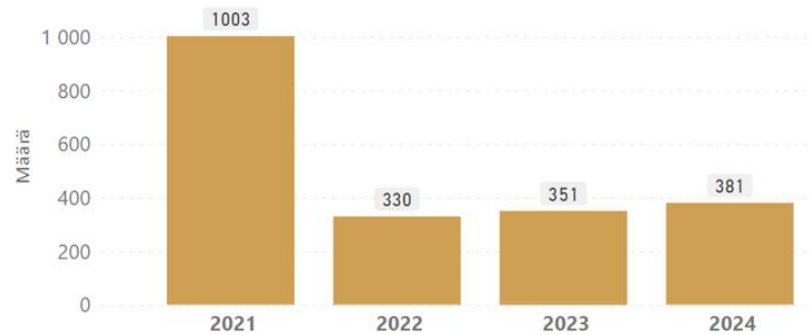
## Koulutuksiin osallistujat yhteensä

Vuoden 2024 ensimmäinen vuosineljännes verrattuna kolmen edellisen vuoden vuosineljänneksiin



## Asiantuntijapalvelut

Vuoden 2024 ensimmäinen vuosineljännes verrattuna kolmen edellisen vuoden vuosineljänneksiin



### Q1/2024

#### Havainto

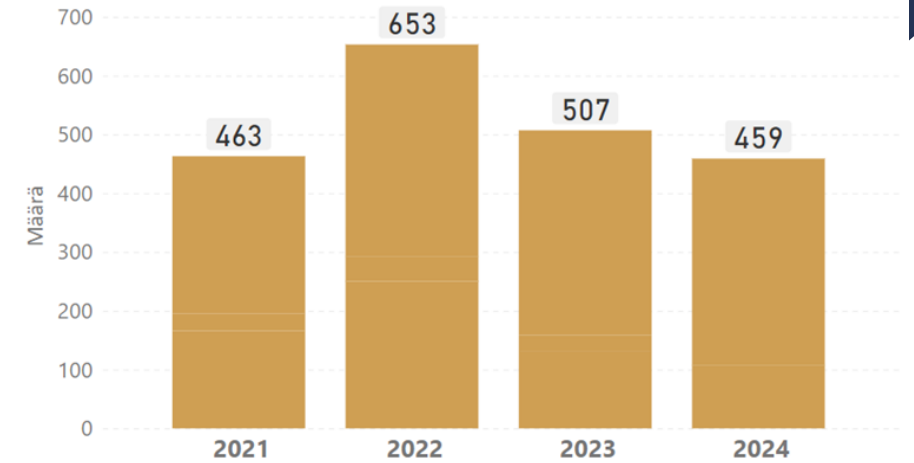
- Päätoimisten turvallisuuskouluttajien resurssivaje on vaikuttanut koulutustilaisuuksien määrään ja tavoitettuun osallistujamäärään.
- Asiantuntijapalveluita pystyttiin toteuttamaan lähes saman verran kuin edellisenä vuonna resurssivajeesta huolimatta.
- Adhoc hankkeet, kuten VIRVE2, avainsäiliö uudistus ja paloturvallisuuden itsearvioinnin prosessin tarkennus vie merkittävää resurssia.

#### Toimenpide

- Palveluita tarjotaan lähipalveluina koko alueen osalta ja palvelutuotannossa hyödynnetään myös digitaalisia kanavia, sekä asiakirjavalvontaa.
- Prosessien selkiyttämiseen ja toimintojen uudelleen organisoitumiseen on osoitettu merkittävää työpanosta.
- Resurssi- ja osin osaamisvajeen takia on mm. päivystävän palotarkastajan roolia ja tehtävää on tarkennettu.
- Pyritty kehittämään uusia toimintamalleja onnettomuuksien ehkäisyn valvontatyöhön, mutta uusien toimintojen jalkautus on hidasta resurssivajeesta johtuen.

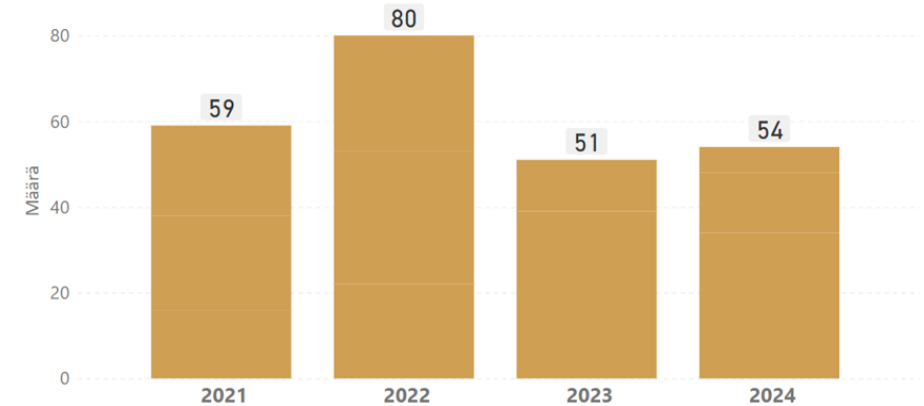
## Asiakirjavalvonta

Vuoden 2024 ensimmäinen vuosineljännes verrattuna kolmen edellisen vuoden vuosineljänneksiin



## Kemikaalilainsäädännön nojalla tehtävät päätökset ja tarkastukset

Vuoden 2024 ensimmäinen vuosineljännes verrattuna kolmen edellisen vuoden vuosineljänneksiin



# Ensihoito | Omavalvonta

## Ensihoito

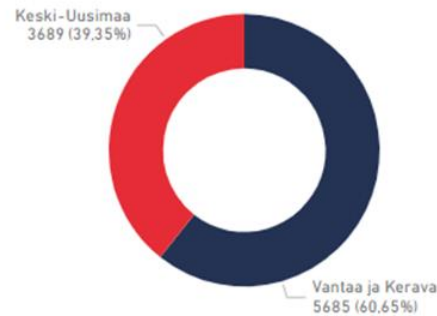
- Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen ensihoitoyksiköiden kokonaistehtävämäärä pieneni 8 % edelliseen vuoteen nähden.
  - VAKEn alueella laskua 10,3 % edelliseen vuoteen nähden.
  - Keusoten alueella laskua 4,3 % edelliseen vuoteen nähden.
- Tehtävämäärät laskivat eniten prosentuaalisesti A-kiireellisyysluokan tehtävissä. Myös B-kiireellisyysluokan-tehtävien lasku oli merkittävä (23,5%).

Ensihoidon tavoittamisviive ydintaajama-alueella A- ja B-kiireellisyysluokkien osalta	Q1/2023	Tavoite	Q1/2024	Ennuste 2024
<b>VAKE-alue:</b> Tavoittamisviive ydintaajama-alueella 90 %:ssa A-kiireellisyysluokan tehtävistä on 9 min ja B-kiireellisyysluokan tehtävistä 10 min	A: 12:55 B: 12:55	A: 09:00 B: 10:00	A: 12:16 B: 12:56	A: 11:14 B: 12:24
<b>KEU-alue*:</b> Tavoittamisviive ydintaajama-alueella 90 %:ssa A-kiireellisyysluokan tehtävistä on 9 min ja B-kiireellisyysluokan tehtävistä 10 min	A: 11:29 B: 12:45	A: 09:00 B: 10:00	A: 11:07 B: 11:08	A: 09:25 B: 10:52

\*Mukana neljä HUS yksikköä

Haipro-ilmoitukset	VAKE: 13 kpl KEU: - kpl*
Uhka-, väkivalta- ja vaaratilanneilmoituksia	13 kpl
Ensihoitoyksiköiden tehtäväsidonaisuus	Ka 31,05 %
Asiakaspalautteet	28 kpl
*KEU-alueen Haipro-ilmoitusten määriä ei olla saatu HUSilta.	

Tehtävien jakautuminen, 2024 1. neljännes



## Havaintojen pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q1/2024

### Havainto

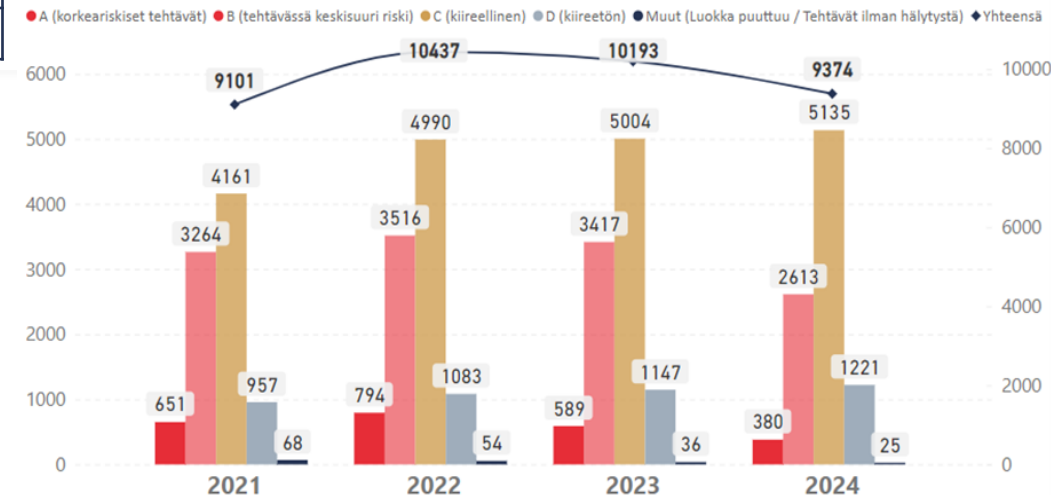
- Ensihoidon tavoittamisviiveessä jäädään molemmilla alueilla HUS:n asettamasta tavoitteesta.
- Molemmilla alueilla tavoittamisviiveet olivat hieman parempia kuin viime vuonna samalla ajan jaksolla.

### Toimenpiteet

- Ensihoidon toimintavalmiusaikojen alueelliset haasteet ovat tiedossa, ja niihin osaltaan vastataan pidempiaikaisen (2022–2027) suunnitelman mukaisesti perustamalla neljä uutta valmiusasemaa.

## Ensihoidon tehtävät kiireellisyysluokittain ja yhteensä

Vuoden 2024 ensimmäinen vuosineljännes verrattuna kolmen edellisen vuoden vuosineljänneksiin





# Autamme, hoidamme, pelastamme

Lisätietoa:

Valvonnan ja tuottajaohjauksen yhteissähköposti  
[laadunvalvonta@vakehyva.fi](mailto:laadunvalvonta@vakehyva.fi)

