

Laadun ja omavalvonta- ohjelman raportointi

Q1-Q4/2024

Aluehallitus 25.3.2025

Aluevaltuusto 31.3.2025





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 neljä kertaa vuodessa. Myös omavalvontaohjelma on nähtävillä verkkosivuilla.
- Raportointi koskee aikaväliä 1.10.-31.12.2024., mutta raportti kattaa koko 2024 vuoden omavalvonnan havainnot, toimenpiteet sekä kehittämiskohteet.
 - Raportilla on aiempien raporttien tapaan havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet Q4/2024, jotka koskevat aikaväliä 1.10.-31.12.2024.
 - Tämän lisäksi raportilta löytyvät kattavammat kuvaukset koskien koko vuoden 2024 havaintoja, toimenpiteitä sekä kehittämistoimia.



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



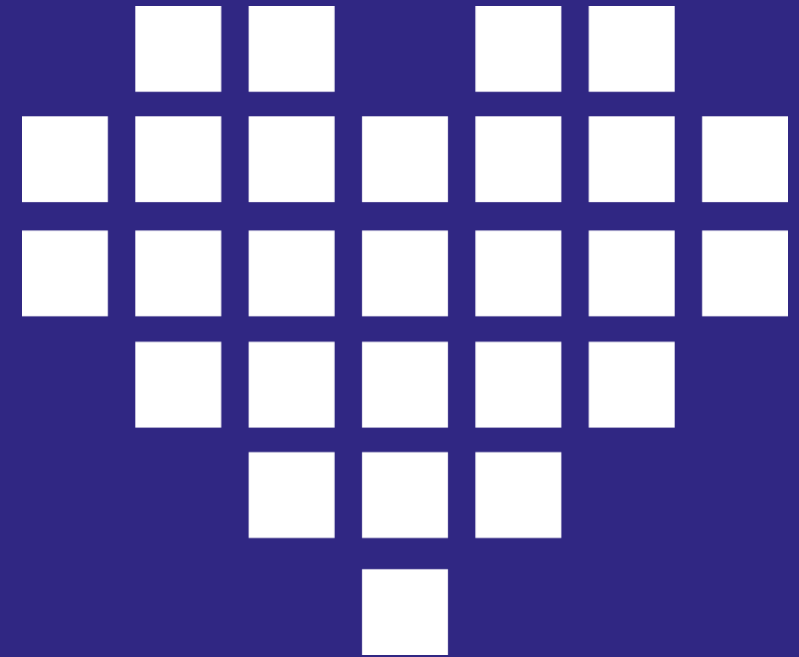
Esimerkkejä mittareista

<p>Saatavuus</p>	<p>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.</p>	<p>Palveluihin pääsyn määräajat, pelastuslaitoksen toimintavalmiusaika</p>
<p>Yhdenvertaisuus</p>	<p>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.</p>	<p>Palveluihin pääsyn määräajat</p>
<p>Jatkuvuus</p>	<p>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.</p>	<p>COCI-indeksi (perusterveydenhuolto)</p>
<p>Asiakaskokemus ja osallisuus</p>	<p>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.</p>	<p>NPS (Net Promoter Score), jatkuva asiakaspalautte-kysely</p>
<p>Laatu ja turvallisuus</p>	<p>Sosiaali- ja terveyspalveluihin sekä pelastustoimeen sovellettavat lakisääteiset laatu- ja turvallisuusvaatimukset ja määritelmät. Turvallisuuden ja laadun omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuva kehittäminen ja riskienhallinnan toteutuminen.</p>	<p>Haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten määrä, valvontatapahtumien määrä ja luonne</p>
<p>Henkilöstö ja työhyvinvointi</p>	<p>Henkilöstön osaamisen, osaamisen kehittämisen, työhyvinvoinnin, työturvallisuuden sekä toimintakyvyn seuraaminen. Henkilöstön toimintakyvyn merkitys hyvinvointialueen järjestämisvastuun kantamiseen, sekä henkilöstöhyvinvoinnin ja -tyytyväisyyden merkitys hyvinvointialueen keskeisille strategisille tavoitteille.</p>	<p>Työtyytyväisyys, työnantajan suositteleminen, sairauspoissaolopäivät</p>



Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Q1-Q4/2024





Terveysasemapalvelut 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	87 924	92 561	101 127	45 379	41 995	40 535	40 838
Takaisinsoiton ka odotusaika (min)	1414 min	323 min	364 min	437 min	65 min	42 min	53 min	108 min
Vastattujen puheluiden ka odotusaika (min)	18 min	18,3 min	15,3 min	15,7 min	5 min	4 min	4 min	4,3 min

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

Q4/2024

Havainto

Puhelimitse tulleet yhteydenotot vähenivät hieman, sitä vastoin sähköiset yhteydenotot lisääntyivät (Klinik ja Maisa).

Toimenpide

Omatiimi -toimintamalli otettiin käyttöön kaikilla terveysasemilla 5/2024. Mallissa puhelinkontaktit ja sähköiset yhteydenotot ohjautuvat tiimeille. Muutos turvaa sujuvat palveluprosessit ja ehkäisee yhteydenottojen ruuhkautumista. Puhelinpalvelut tuotetaan omana toimintana.



Terveysasemapalvelut | Hoitoonpääsy



	Määräajassa hoitoon päässeet ja hoitotakuun ylittäneet			
	Q1 /2024	Q2 /2024	Q3 /2024	Q4/2024
Määräajassa hoitoon päässeiden osuus, %	72 %	69 %	70 %	69 %
Määräajan ylittäneiden odotusaika, ka	6,6 vrk	7,4 vrk	8 vrk	9,2 vrk

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q4/2024

Havainto

Tarve parantaa palveluiden saatavuutta, saavutettavuutta ja yhdenvertaisuutta.

Toimenpide

Omatiimitoimintaan siirryttiin kaikilla hyvinvointialueen terveysasemilla. Tiimimallin avulla parannetaan saatavuutta, saavutettavuutta ja hoidon jatkuvuutta. Lisäksi käynnistettiin mittava päihde- ja mielenterveyspalveluiden rakenneuudistus sekä kiirevastaanottotoiminnan kehittämistyö saatavuuden ja yhdenvertaisuuden parantamiseksi.

Terveydenhuollon odotusajat sekä tavoitetasot

Terveydenhuoltolaki määrittää, missä ajassa kiireettömään hoitoon on päästävää. Tätä kutsutaan hoitotakuuksi. Perusterveydenhuollon kiireettömään hoitoon pääsyn enimmäisaika perusterveydenhuollossa on 14 vuorokautta ja määrätyissä perusterveydenhuollon palveluissa 3 kk (esim. hoito- tai kuntoutussuunnitelman mukaiset hoitotapahtumat, käynnit erikoislääkärillä tai todistuksen/lausunnon saamiseksi tarvittavat käynnit).

COCI eli Continuity of Care –indeksi kuvaa perusterveydenhuollon asiakkaan tietyllä ajanjaksolla tekemien käyntien hajautuneisuutta eri ammattihenkilöille, eli tapaako asiakas yleensä saman tai samat ammattilaiset 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 edelleenkaan ole saatavilla, mutta COCI-indeksin tieto tuotetaan myöhemmin laadun ja omavalvontaohjelman raportoinneille.



Sairaalapalvelut | Hoitojaksot



	Q1/2024	Q2/2024	Q3/2024	Q4 /2024
Hoitojaksot	1 098	1 156	1 130	1 113
Kotiin kotiutuneet (%)	83 % (keskiarvo)	83 % (keskiarvo)	85 % (keskiarvo)	80 % (keskiarvo)
Hoitoon 30 vrk sisällä palanneiden lukumäärä	80 (keskiarvo 27/ kuukausi)	100 (keskiarvo 33/ kuukausi)	103 (keskiarvo 34/ kuukausi)	86 (keskiarvo 29 / kuukausi)

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q4/2024

Havainto

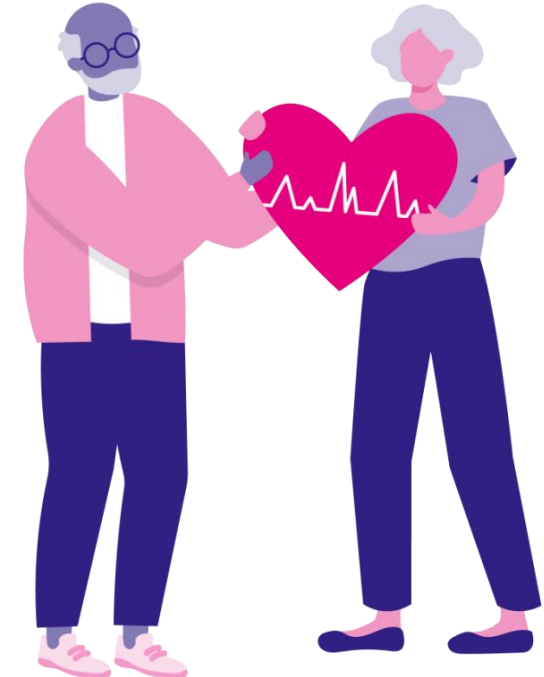
Palvelutuotanto on ollut koko vuoden tasaista ja tavoitteisiin ollaan päästy.

Toimenpide

Jatketaan hyvällä tasolla olevaa palvelutuotantoa ja kehitetään sitä edelleen.

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.



Suun terveydenhuolto | Hoitoonpääsy



	Kiireetöntä hoidollista 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 %	6 %	95 %	4 %	94 %	3 %	94 %
1-3 vrk	10 %		10 %		13 %		11 %	
4-21 vrk	19 %		19 %		22 %		25 %	
22-90 vrk	39 %		41 %		34 %		36 %	
91-120 vrk	17 %		20 %		21 %		19 %	

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

Q4/2024

Havainto

Tarve parantaa palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta.

Toimenpide

Toimintamalleja on kehitetty yhteistyössä henkilökunnan kanssa Lean menetelmien mukaisesti. Omatiimi mallin kehittäminen on aloitettu syksyllä 2024. Omatiimiin liittyvä joustava vastaanotto toimii, omahammaslääkäriin ja –suuhygienisti-mallin sekä lohkeamapoliklinikan pilotointi on aloitettu 10 / 2024. Kiireellisen hoidon uudistaminen aloitettiin palvelumuotoiluhankkeella. Kivistön terveysaseman hammashoitolan uudet, esteettömät tilat avautuivat 15.1.2024.



Terveydenhuollon palvelut | Vuosi 2024



Havainnot ja toimenpiteet

- Haitta- ja vaaratapahtumailmoituksia tehtiin 2250 ja näistä 23% oli niin sanottuja läheltä piti- tapahtumia. Eniten ilmoituksia tehtiin lääkehoitoon ja kaatumisiin liittyen. Suurimmassa osassa ilmoituksista potilaalle ei ollut tullut tapahtumasta haittaa tai vain lievä haitta, vakava haitta vain 0.7% ilmoituksista.
- Hoitoon pääsyä ja palveluiden sujuvuutta kehitetään saatujen asiakaspalautteiden perusteella, mm. kehittämällä Omatiimi – toimintamallia sekä sähköisiä yhteydenottokeinoja.
- Valvontaviranomaisen huomiot: AVI/ Opetuspotilaan suostumus.
 - Uusi toiminnallisuus mahdollistaa kirjaamisen Apottiin. Lisäksi laaditaan toimialan yhteinen toimintaohje kirjaamisesta.
- Henkilöstötilanne: rekrytoinneissa on onnistuttu hyvin kaikilla palvelualueilla.

Kehittämistoimet

2024

- Omatiimi -toimintamalli kaikille palvelualueille.
- Kiirevastaanottojen kehittäminen terveysasemapalveluissa ja suun terveydenhuollossa.
- Päihde- ja mielenterveyspalveluiden rakenneuudistus.
- Lääkinnällisen kuntoutuksen kehittämistyö.
- Kotihoidon lääkäripalvelut omaksi toiminnaksi.
- Peijaksen palliatiivinen poliklinikka HUS yhtymältä VAKEn toiminnaksi.

2025

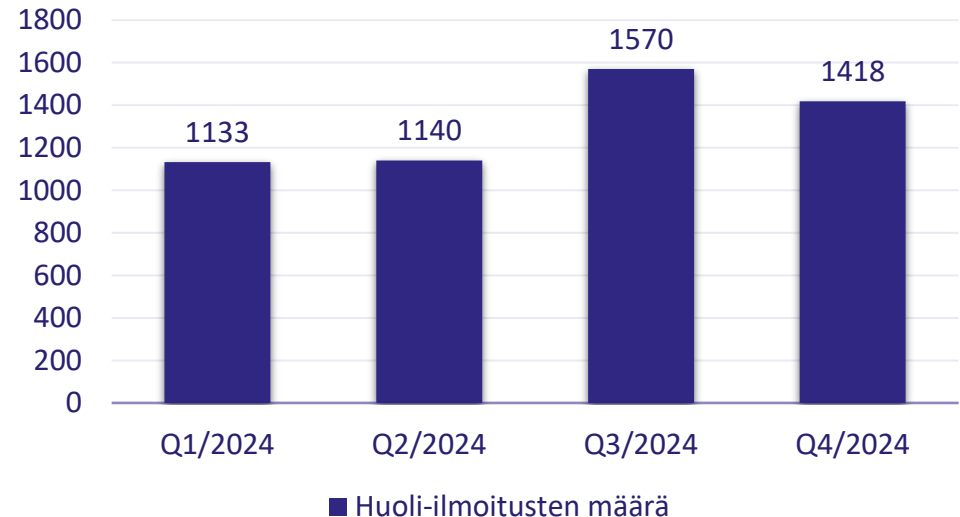
- Omatiimitoiminnan ja kiirevastaanottojen kehittäminen jatkuu. Samoin päihde- ja mielenterveyspalveluiden sekä lääkinnällisen kuntoutuksen kehitystyötä jatketaan.
- Sairaalan hoitopolkujen sujuvuutta kehitetään edelleen.
- Henkilöstön osallisuutta palvelujen kehittämisessä lisätään, käytetään lean- ja palvelumuotoilumenetelmiä.
- Suun terveydenhuollon varastovalvontajärjestelmä otetaan käyttöön koko palvelualueella.





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	1695	2284	1672	1737	1977	1886	2527	1806	1475
Takaisinsoittojen määrä	287	262	222	277	332	261	241	325	339	373	337	331
Keskimääräinen odotusaika puhelimeen (suorat soittot, minuutteina)	19.53	19.24	16.49	23.38	29.17	27.27	20.04	28.56	37.48	39.31	23.53	25.10

Huoli-ilmoitukset ja puhelinpalvelut

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.



Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q4/2024

Havainto

Huoli-ilmoitusten määrä on lisääntynyt ja auttaa kasvavasti tavoittamaan haavoittuvassa asemassa olevia vanhuksia palvelujen piiriin.

Toimenpide

Huoli-ilmoitus kanavasta viestintää on tehostettu mm. tiedotusvideon avulla sekä internetsivuja selkeyttämällä. Etsivää ja löytävää työtä on edelleen kehitetty yhdessä eri verkostojen kanssa.

Havainto

Seniorineuvonnan puhelinpalvelu on hyvin löydetty, puhelujen määrissä suuria vaihteluja. Odotusaika puhelimeen on tavoiteaika pidempi.

Toimenpide

Takaisinsoittopalvelua kehitetty odotusaikojen lyhentämiseksi ja ruuhkahuippujen tasaamiseksi. Henkilöstön osaamista vahvistettu, jotta pystytään poissaolutilanteissa tukemaan puhelintyötä paremmin.



Vanhusten palvelut | Odotusajat



Odotusajat iäkkään henkilön sosiaalipalveluihin

	Q1/2024	Q2/2024	Q3/2024	Q4/2024	Tavoite
Palvelutarpeen arviointi uusille 75 vuotta täyttäneille asiakkaille (odotusajan mediaani vuorokausina)	0	1	0	0	7 arkipv
Pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen (odotusajan mediaani vuorokausina). Luku suluissa kertoo yli 3 kk odottaneet	23,5 (0)	27 (0)	27 (0)	34 (0)	Alle 90 vrk
Kotihoito	Palvelu alkaa palvelutarpeen tunnistamisesta seuraavana arkipv.	Palvelu alkaa palvelutarpeen tunnistamisesta seuraavana arkipv.	Palvelu alkaa palvelutarpeen tunnistamisesta seuraavana arkipv.	Palvelu alkaa palvelutarpeen tunnistamisesta seuraavana arkipv.	Alle 90 vrk

Odotusajat iäkkään henkilön sosiaalipalveluihin sekä tavoitetasot

Palvelutarpeen arviointi aloitetaan jo aina puhelimesta, mikä tarkoittaa, että odotusaikaa ei synny. Kiireellisissä tapauksissa palvelutarpeen selvittäminen asiakkaan kotona 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

Q4/2024

Havainto

Palvelutarpeen arviointi toteutuu asiakkaille lakisääteisessä ajassa.

Toimenpide

Palvelutarpeen arvioinnit priorisoidaan asiakasohjauksessa, jotta asiakkaiden tarpeet ja niiden ratkaisemiseksi tarvittavat palvelut saadaan alkamaan asiakkaalle oikea-aikaisesti. Heti yhteydenottotilanteessa tehdään kiireellisyysarvio alkuarvioinnin perusteella.

Havainto

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen tarpeeseen pystytään vastaamaan nopeasti.

Toimenpide

Arviointi- ja kuntoutustoiminnan tehostaminen ja palveluvalikon tarkoituksenmukainen hyödyntäminen auttaa varmistamaan asiakkaalle hänen tarvitsemansa oikea-aikaiset palvelut. Hoitoketjun sujuvuuden jatkuvalla seurannalla on pystytty reagoimaan nopeasti muuttuviin paikkatarpeisiin.

Havainto

Kotihoidon palvelut pystytään käynnistämään nopeasti palvelukuvauksen mukaisesti.

Toimenpide

Hoitoketjun sujuvuuden jatkuva seuranta sekä tiivis yhteistyö järjestämisen sekä palvelutuotannon välillä on edellytys palvelun nopealle käynnistämiseksi. Arviointitiimin sekä kotihoidon toiminnan tehostamistoimien avulla on pystytty vastaamaan kasvavaan asiakastarpeeseen.

Vanhusten palvelut | 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	0,68	0,68	0,68	0,66	0,66	0,66	0,67	0,66	0,66

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 0,65. (Huom! Mitoitustulokset on kirjattu kuukausitasolla sen työvuorajakson toteuman mukaisesti, josta suurin osa on ollut raportoitavan kalenterikuukauden puolella.)

Vuoden 2024 aikana on valmistauduttu 5.12.2024 hyväksytyyn vanhuspalvelulain muutokseen, jossa iäkkäiden ympärivuorokautisen palveluasumisen vähimmäishenkilöstömitoitus muuttuu 0,6 työntekijään asiakasta kohden. Lainsäädännön toimeenpanon valmistautumisessa on tarkasteltu henkilöstömäärän lisäksi henkilöstörakennetta.

Muutoksen toimeenpanon suunnittelussa hoiva-asumisessa on uuden lainsäädännön ja asiakastarpeiden mukainen henkilöstörakenne. Henkilöstörakennetta eri yksiköiden välillä yhdenmukaistetaan niin, että kaikissa yksiköissä on tuotettavan palvelun mukaisesti yhdenvertaisesti käytössä eri ammattilaisten osaamista.

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q4/2024

Havainto

Lakisääteiseen 0,65 henkilöstömitoitukseen on päästy kaikissa yksiköissä koko vuoden 2024 ajan.

Toimenpide

Lähijohtajat seuraavat aktiivisesti henkilöstömitoituksen toteutumista osana henkilöstöresurssin suunnittelua ja päivittäistä johtamista.

Henkilöstötilannetta ja henkilöstömitoituksen toteutumista seurataan aktiivisesti kaikilla johtamisen tasoilla hyödyntäen Power Bi -raportointia.

Havainto

Henkilöstön saatavuus on parantunut vuoden 2024 aikana. Samoin vuokratyövoiman käyttöä on päästy pienentämään.

Toimenpide

Henkilöstön käyttöä on optimoitu, vuokratyövoiman käyttöön on tehty yhtenäiset toimintaohjeet ja kiinnitetty niihin huomiota. Vuokratyövoiman käyttöä on saatu vähennettyä merkittävästi, koska tehtäviin on aktiivisesti rekrytoitu ja saatu palkattua vakituisia henkilöitä.



Vanhusten palvelut | Vuosi 2024



Havainnot ja toimenpiteet

- Henkilöstön käyttöä on optimoitu edelleen ja vuokrahenkilökunnan käyttöä saatu vähennettyä merkittävästi, sillä omat vakanssit on saatu täytettyä lähes 100 %:sti.
- Asiakaspalautteista, haitta- ja vaaratapahtumista sekä muistutusten/kanteluiden pohjalta saadun tiedon avulla on kehitetty toimintaa. Osana kehittämistä on jaettu hyviä käytäntöjä sekä yhdenmukaistettu toimintakäytäntöjä esimerkiksi kirjoittamalla omavalvontasuunnitelmaan yhtenäiset tavoitteet sekä toimipistekohtaiset konkreettiset toteuttamistoimet.
- Haitta- ja vaaratapahtumissa suurimmat ilmoitusluokat olivat lääkahoitoon ja kaatumisiin liittyvät ilmoitukset.
- Qpro –asiakaspalautteissa vanhuspalvelujen yleisarvosana on parantunut osavuosikatsauksittain. Palautemäärät ovat edelleen vähäiset asiakasmäärään nähden, mutta palautemäärät ovat kuitenkin vähitellen lisääntyneet.

Kehittämistoimet

- Henkilöstörakennetta, töidenjakoa ja henkilöstöressurssin optimointia uudistetaan, jotta henkilöstövoimavaroja pystytään kohdistamaan nykyistä paremmin vastaamaan asiakastarpeita. Välttömän työajan ja henkilöstömitoituksen toteutumiseen on määritelty tavoitetasot ja niiden toteutumista seurataan osana johtamisjärjestelmää.
- Varmistetaan asiakkaan saamien palvelujen yhdenvertaisuus niin, että palvelun sisältö on palvelukuvauksien mukaisesti yhtäläinen tuottamistavasta ja paikasta riippumatta.
- Kehitetään vaaratapahtumailmoitusten ja käsittelyn osaamista niin, että tapahtumia tunnistettaisiin ja kirjattaisiin laajemmin eri luokkiin.
- Qpro -asiakaspalautteiden pohjalta keskeisimmät kehittämiskohteet olivat palveluun pääsyn ja oikea-aikaisen palvelun saamisen parantaminen sekä asiakkaiden ja läheisten palveluissa koetun turvallisuuden tunteen ja tiedonkulun parantaminen.



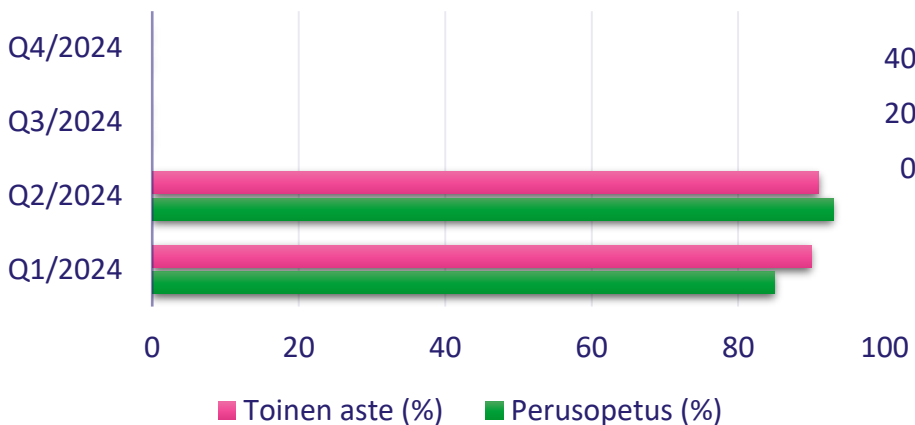


Lasten, nuorten ja perheiden palvelut | Odotusajat ja puhelinpalvelut

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%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

*Tilastointi aloitettu maaliskuussa.

Opiskeluhuollon psykologille pääsy tarvittaessa 7 päivässä



Q3 ja Q4 tietoja ei ole saatavilla raportointiajankohtana teknisistä syistä.

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



Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q4/2024

Havainto

Perheneuvolapalveluissa palveluun pääsy oli koko vuoden sujuvaa ja toteutui lakisääteisessä 3kk:n määräajassa. Kasvatus- ja perheneuvontaan (0-12 vuotiaat ja heidän vanhempansa) jonossa olevien ka. odotusaika oli vuonna 2024 21 vrk, kun se vuotta aikaisemmin oli 52 vrk.

Toimenpide

Palveluun pääsyn nopeutumiseen vaikutti keskeisellä tavalla keskivaikeiden mielenterveyden häiriöiden hoidon siirto uuteen lasten ja nuorten psyykkisen hyvinvoinnin yksikköön. Muutoksen myötä asiakkaiden palveluja ja palvelupolkuja kehitettiin varhaisemman vaiheen tuen suuntaan. Yksikössä panostettiin esimerkiksi ryhmätoimintojen ja vauvaperhetyön kehittämiseen.

Odotusajat ja puhelinpalvelut

Opiskeluhuollon psykologipalvelut ja kuraattoripalvelut ovat osa opiskeluhoitoa, 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 opiskeluhoollon 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).





Lasten, nuorten ja perheiden palvelut | Vuosi 2024

Havainnot ja toimenpiteet

- Toimialan henkilöstömäärä on kasvanut verrattuna vuoden 2023 lopun tilanteeseen. Toimialalle saatiin uusia vakansseja ja omien vakanssien täyttöastetta saatiin parannettua monilta osin merkittävästi, joka vaikuttaa asiakkaiden hoidon ja tuen jatkuvuuteen ja työn kehittämisen pitkäjänteisyyteen. Lääkäreitä ja psykologeja saatiin vuoden kuluessa rekrytoitua omaan tuotantoon ja siten vähennettyä henkilöstövuokrausta. Myös lastensuojelulaitoksissa kiinnitettiin erityistä huomiota vuokrahenkilöstön käyttöön. Toimialan henkilöstön lähtövaihtuvuus laski edellisvuodesta.
- Asiakaspalautteiden määrä (1056 kpl) kasvoi 92,7% edellisvuodesta. Toimialan suosittelemiseksi (NPS) oli koko vuoden erinomaisella tasolla ja vuoden viimeisen kvartaalin indeksi oli 64. Palvelun yleisarvosanaksi annettiin vuoden lopussa 4,6 / 5.
 - Asiakaspalautteista nousseet kehittämistarpeet liittyivät erityisesti palvelujen saatavuuteen sekä asiakaskokemuksen parantamiseen. Asiakaspalautteen pohjalta on kehitetty palvelujen saatavuutta mm. järjestämällä syksyn 2024 aikana useita monikielisille lapsiperheille suunnattuja, ilmaisia ja avoimia infotilaisuuksia eri teemoista ja palveluista. Infoja on päätetty jatkaa myös vuonna 2025. Palvelujen saatavuutta ja asiakaskokemuksesta on parannettu myös mm. kehittämällä verkkosivuja ja yhteydenottokanavia, vahvistamalla asiakasosallisuutta ja huomioimalla asiakkaan kokonaisvaltainen tilanne ja arvostava kohtaaminen.
- Haitta- ja vaaratapahtumissa suurin ilmoitusluokka oli lääkehoitoon liittyvät ilmoitukset.
- Haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten sekä muistutusten ja kanteluiden perusteella on kehitetty toimintaa mm. ottamalla käyttöön takaisinsoittopalvelu perheoikeudellisissa palveluissa sekä tarkennettu erilaisia ohjeistuksia työntekijöille. Lisäksi on järjestetty henkilöstölle koulutuksia liittyen esim. haastaviin asiakastilanteisiin.

Kehittämistoimet

- Perhekeskuskehittämistä jatkettiin koko vuosi lukuisin eri toimenpitein. Perhekeskustoimintamallin jalkauttamiseksi järjestettiin alueelliset tapaamiset Vantaalla ja Keravalla toimialan työntekijöille. Noin 750 työntekijää kokoontui perehtymään perhekeskustoimintamalliin, eri yksiköiden työhön ja verkostoitumaan. Toimenpiteitä asiakasohjauksen, konsultaatiokäytänteiden ja kolmannen sektorin palveluihin ohjaamisen tehostamiseksi on toteutettu.
- Lasten ja nuorten mielenterveys-, päihde- ja riippuvuuspalvelujen uudistus toimeenpantiin 1.1.2024 alkaen, ja muutoksella pyrittiin selkeyttämään hoidon porrastusta sekä vähentämään erikoissairaanhoidon tarvetta. Muutoksen myötä keskivaikeiden ja komplisoituneiden häiriöiden hoito toteutetaan lasten ja nuorten psyykkisen hyvinvoinnin yksikössä ja palveluintegraatio esimerkiksi sosiaalipalveluihin ja opiskeluhuollon palveluihin varmistettiin konsultaatorakenteiden ja työpariuksien avulla.
- Erityisesti nuorten kiireellisten sijoitusten ja huostaanottojen tarvetta pyrittiin vähentämään kehittämisyhteistyöllä lastensuojelun sosiaalityön, lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun kotiin vietävien palvelujen kesken. Sijaishuollon laitoshoidon oman palvelutuotannon rakennetta muutettiin vastaamaan paremmin asiakkaiden tämänhetkisiin tarpeisiin.
- Välittömän työajan toteutumiseen määritellään tavoitetasot ja niiden toteutumista tullaan seuraamaan osana johtamisjärjestelmää. Lisäksi työnjakoa kehitetään ja resursseja kohdennetaan vastamaan paremmin asiakkaan palvelutarvetta.

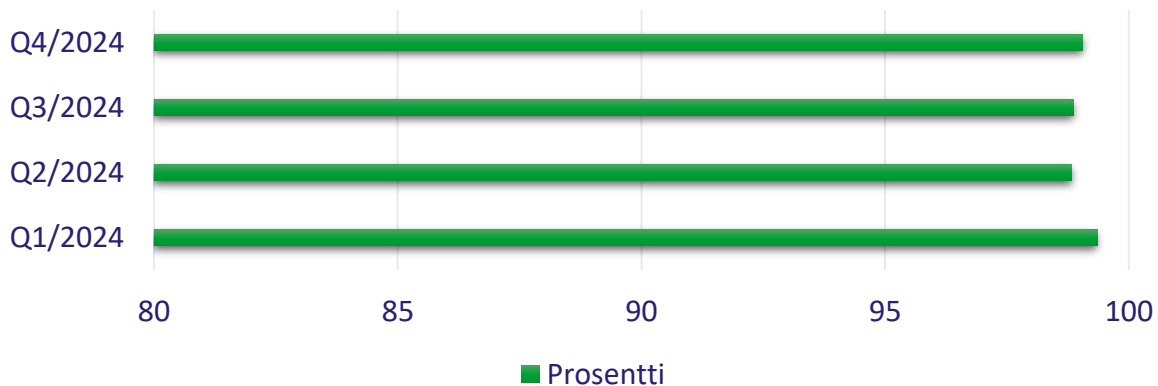


Aikuissosiaalityö ja vammaisten palvelut | Käsittelyajat ja pääsy palveluihin

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	1,84 vrk	3,44 vrk	1,8 vrk	Alle 7 vrk
Vammaispalvelut	6,76 vrk	6,47 vrk	7,9 vrk	10 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

Q4/2024

Havainto

Luvut ovat aikuissosiaalityön osalta (toimeentulotuki ja palvelutarpeen arviointien aloitus) hyvällä tasolla – asiakkaat saadaan avun ja tuen piiriin nopeasti.



Aikuissosiaalityö ja vammaisten palvelut | Vuosi 2024

Havainnot ja toimenpiteet

- Toimeentulotuessa on pysytty tasaisesti yli 99% lakisääteisessä käsittelyajassa. Tähän on päästy nykyisellä henkilöstöresurssilla, koska toimeentulotuen prosessin selkiyttämisen myötä alkuvuodesta 2024 hakemusten määrä on vähentynyt.
- Palvelutarpeenarvioinnin prosessi aloitetaan aikuissosiaalityössä alle 2 vrk kuluessa asiakkaan tai yhteistyökumppanin yhteydenotosta. Tämä on mahdollistettu tehostamalla asiakasprosessia ja lisäämällä neuvonta- ja ohjauspalveluja. Vammaispalveluissa palvelutarpeen arvio aloitetaan 12,5 vrk:n kuluttua yhteydenotosta.
- Asiakaspalautteiden määrä (117 kpl) kasvoi 12,5% edellisvuodesta. Toimialan koko vuoden suosittelemiseksi (NPS) nousi –11:sta +10:een. Palvelun yleisarvosanaksi annettiin vuoden lopussa 3,8 / 5.
- Vuonna 2024 AIVAssa tehtiin yhteensä 29 SPro-ilmoitusta, kun vuonna 2023 niitä tehtiin 10. Näistä 13,8% koski epäkohdan uhkaa ja 86,2% epäkohtaa.
- HaiPro-ilmoituksia tehtiin AIVAssa vuonna 2024 yhteensä 1050, kun vuonna 2023 niitä tehtiin 907. Henkilöstöä on kannustettu aktiivisesti raportoimaan havaitsemistaan epäkohdista ja vaaratilanteista. HaiPro-ilmoitusten jakautuivat siten, että läheltä piti –tilanteita oli 25%, asiakkaaseen kohdistuvia tilanteita 65,2% ja muita havaintoja 9,7%.

Kehittämistoimet

- Tuotantotapa-analyysseja on hyödynnetty asiakastyön tehostamisessa ja välittömän asiakastyöajan lisäämisessä. Lisäksi työnjakoa kehitetään ja resursseja kohdennetaan vastamaan paremmin asiakkaan palvelutarvetta.
- Henkilöstörakennetta, työnkuvia ja henkilöstöresurssien käyttöä selkeytetään, jotta henkilöstövoimavaroja pystytään kohdistamaan nykyistä paremmin vastaamaan asiakastarpeita. Välittömän työajan ja henkilöstömitoituksen toteutumiseen on määritelty tavoitetasot ja niiden toteutumista seurataan osana johtamisjärjestelmää.



Kielipalvelut VAKEssa | Vuosi 2024



Kaksikielisyys

VAKE on kaksikielinen hyvinvointialue. Meillä suomen kieli ja ruotsin kieli ovat yhdenvertaiset. Jokaisella on oikeus asioida kanssamme oman valintansa mukaan suomeksi tai ruotsiksi ilman, että asiointissa käytetään tulkkia tai käännösapua. Palvelun laatu ei saa riippua siitä, kumpaa kansalliskieltä asiakas käyttää.

Kehittämistoimet

Vuonna 2024

- Käynnistimme ruotsinkielisen asiakasraadin.
- Käynnistimme ja vakiinnutimme yhteistyön ruotsinkielisten järjestöjen kanssa.
- Käynnistimme ja vakiinnutimme kaksikielisyyttä koskevan avainhenkilötoiminnan.
- Suunnittelimme ruotsin kielen taitoa osoittavat pinssit.
- Suunnittelimme kansalliskielilautakunnan vuosikertomusta koskevan konseptin.
- Suunnittelimme ja järjestimme koulutusta ja seminaareja.
- Aloitimme ruotsinkielisten terveysasemapalvelujen kehittämisen.
- Arvioimme kaksikielisyyden toteutumisen Hyvät palvelut -hankkeen kehittämistoimenpiteissä.

Vuonna 2025

- Vakiinnutamme ruotsinkielisen asiakasraadin.
- Hankimme ruotsin kielen taitoa osoittavat pinssit.
- Valmistelemme esityksen alkavan valtuustokauden kaksikielisyysohjelmaksi.
- Suunnittelemme ja järjestämme koulutusta ja seminaareja.
- Jatkamme ruotsinkielisten terveysasemapalvelujen kehittämistä.

Monikielisyys

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella puhutaan kymmeniä eri kieliä. Jokainen asiakkaamme saa käyttää kanssamme kieltä, jonka hän ymmärtää ja joka tuntuu turvalliselta.

Teemme parhaamme, jotta asiakkaistamme mahdollisimman moni saisi meiltä palvelua suoraan omalla kielellään. Aina tämä ei kuitenkaan ole mahdollista, joten tarvittaessa käytämme tulkkia.

Kehittämistoimet

Vuonna 2024

- Aloitimme tulkkaukspalveluiden kehittämisen.
- Järjestimme kehittämis- ja seminaaripäiviä.
- Käynnistimme monikielisyystyön työryhmätyöskentelyn.
- Käynnistimme monikielisyyttä koskevan järjestöyhteistyön.
- Arvoimme RRP-hankkeen kehittämistoimenpiteet monikielisyysnäkökulmasta osana ihmisiin kohdistuvien vaikutusten arviointia.
- Tuotimme Monikielisyysraportin.

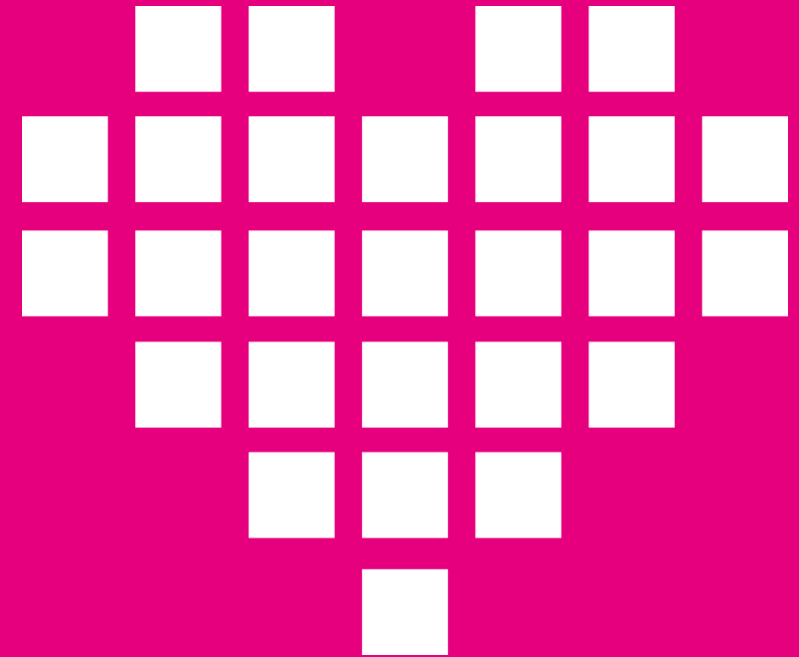
Vuonna 2025

- Jatkamme tulkkaukspalveluiden kehittämistä.
- Selvitämme monikielisen asiakasraadin käynnistämisen mahdollisuuksia.
- Suunnittelemme ja järjestämme kehittämis- ja seminaaripäiviä.
- Jatkamme monikielisyyttä koskevaa järjestöyhteistyötä.
- Jatkamme RRP-hankkeen kehittämistoimenpiteiden arvioimista monikielisyysnäkökulmasta osana ihmisiin kohdistuvien vaikutusten arviointia.
- Tuotamme vuosiraportin.
- Tuotamme intraan kieliosaamisen kehittämisestä kertovan sivun.



Asiakaskokemus ja osallisuus

Q1-Q4/2024

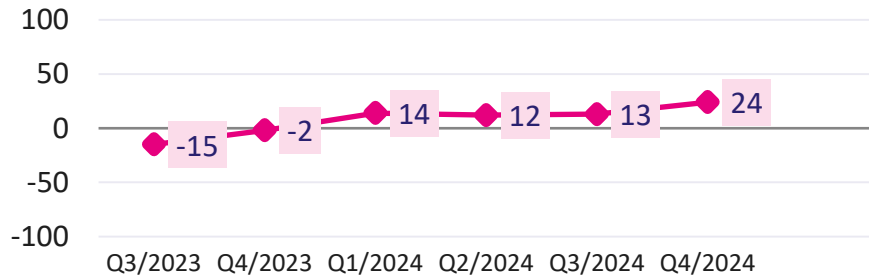




Asiakaspalaute | Hyvinvointialueen yhteenveto

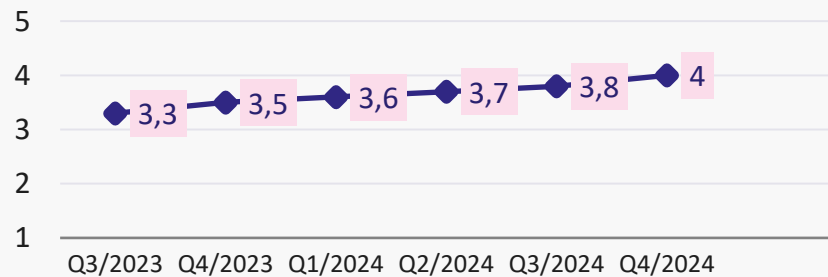
NPS-Suositteluindeksi*

"Kuinka todennäköisesti suosittelet palvelua ystävällesi tai läheisellesi?"



THL: Palvelun yleisarvosana

1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



Viimeisin NPS-indeksi | Vastaajamäärä

1.10.-31.12.2024

24 | 673

Palautteita yhteensä

1.10.-31.12.2024

878

Keskim. vastausaika asiakkaalle (arkipäivää)

1.10.-31.12.2024

7

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 reaaliaikaisesti yksiköissä ja mikäli asiakas on pyytänyt vastausta palautteeseen, siihen vastataan hyvinvointialueen palvelulupauksen mukaisesti 15 arkipäivän sisällä.

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

Hyvinvointialueella raportoidaan vuosittain tärkeimmät asiakaspalautteen perusteella nousseet havainnot ja kehittämistarpeet sekä niiden perusteella käynnistetyt kehittämistoimenpiteet osana osavuositarkastuksia ja laadun ja omavalvonnan raportointia.

Asiakaskokemusta seurataan 7:llä kansallisesti vertailukelpoisella palvelujen laatua mittaavalla väittämällä sekä NPS-suositteleeindeksin avulla. NPS-suositteleeindeksi (Net promoter score) kuvaa kuinka todennäköisesti asiakkaat suosittelevat palvelua läheisilleen. NPS-suositteleeindeksi arvioidaan hyväksi, kun arvo ylittää 0-arvon ja erittäin hyväksi, kun se ylittää arvon 50.



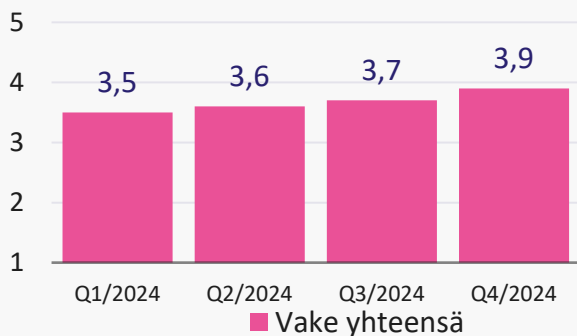


Asiakaspalaute | Palaute ja kehittämistoimenpiteet

Palvelujen saatavuus

"Sain apua, kun sitä tarvitsin"

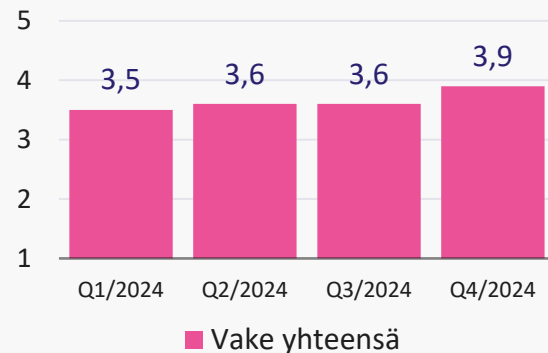
1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



Asiakkaan kohtaaminen

"Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti"

1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



Asiakkaan osallisuus

"Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin kanssani yhteistyössä"

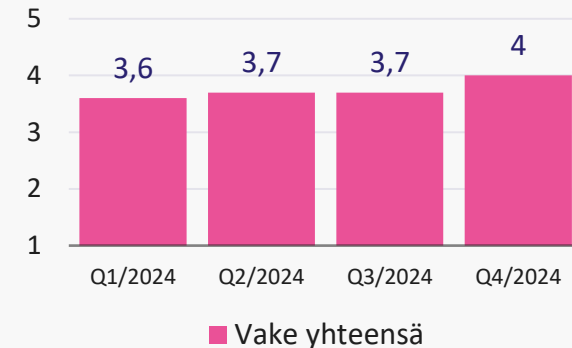
1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



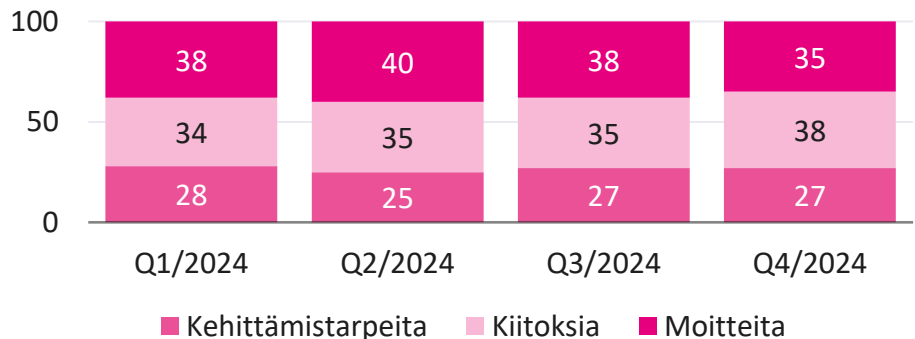
Hoidon tai palvelun hyödyllisyys

"Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi"

1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



Asiakaspalautteiden avoimista palautteista, %



Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Havainnot

Avoimista palautteista nousseet kehittämistarpeet vuonna 2024 koskettivat erityisesti

- palvelujen saatavuutta ja laatua
- sisäistä ja ulkoista tiedonkulkua
- asiakkaan ja lähiomaisen kohtaamista palveluissa.

Avointen palautteiden kiitosten lukumäärä on kasvanut koko vuoden ajan, moitteiden lukumäärä puolestaan vähentynyt.

Toimenpiteet

Sote-toimialoilla toteutettuja kehittämistoimenpiteitä mm.

- yksiköiden työnjaon ja sujuvien prosessien kehittäminen
- yhteydenottoaikojen ja monikanavaisten yhteydenottomahdollisuuksien parantaminen (Klinik ja Maisa)
- verkkosivujen selkiyttäminen
- sisäisen ja ulkoisen viestinnän parantaminen
- henkilöstön kouluttaminen asiakkaan ja lähiomaisen vuorovaikutus- ja kohtaamistaitojen parantamiseksi

Lue lisää verkkosivulta:

[Vantaan ja Keravan hyvinvointialue parantaa palvelujaan asiakaspalautteiden pohjalta | Vantaan ja Keravan hyvinvointialue](#)





Asiakaspalaute | Asiakaskokemuksen mittaamisen kehittäminen

Asiakaskokemuksen mittaamisen käytänteiden kehittämistoimet

- Vuonna 2024 palautteen mittaamisen menetelmiä on kehitetty 7-17-vuotiaiden lasten ja nuorten palautekyselylomakkeen suunnittelutyöllä yhdessä lasten, nuorten ja perheiden toimialan sekä terveydenhuollon toimialan ja vammaispalvelujen palvelualueen kanssa.
- Lasten ja nuorten palautelomake on tarkoitus ottaa käyttöön vuoden 2025 kevätkaudella.

Asiakaspalautejärjestelmän kehittämistoimet

- Asiakaspalautteen määrän lisäämiseksi ja laadun parantamiseksi on vuoden 2024 aikana käynnistetty palvelutapahtumakohtaisen tekstiviestipalautteen kehittämistyö.
- Tekstiviestipalaute tulee mahdollistamaan myös palautetiedon kansallisen vertailun.



Sosiaali- ja potilasasiavastaava | Vuosi 2024

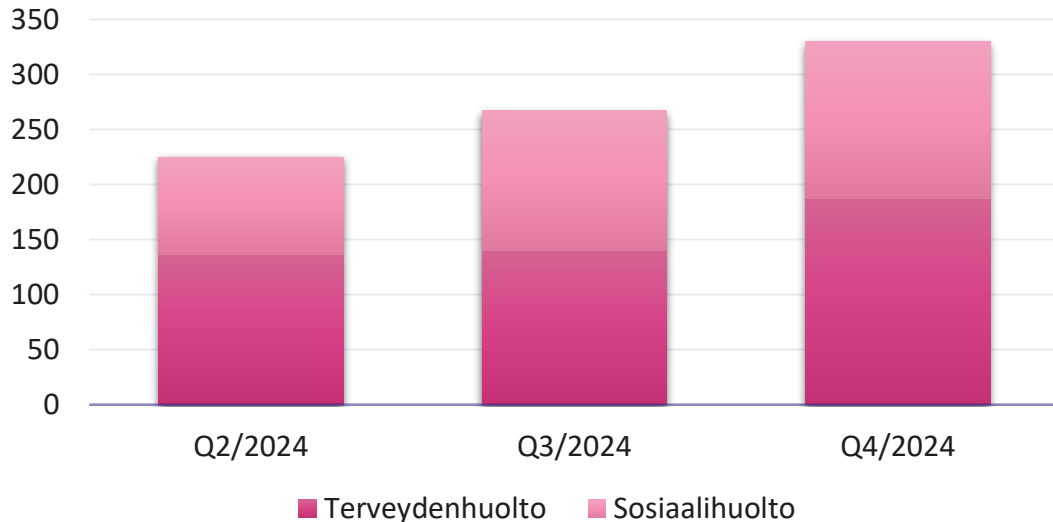


Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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.

Yhteydenottojen lukumäärä *



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).

* Sosiaali- ja potilasasiavastaavien raportointi sisältää tiedot 1.3.-31.12.2024 väliseltä ajalta alkuvuoden raportoinnin kehittämisen vuoksi. Yhteydenottojen lukumäärä - raportissa ei tämän vuoksi ole huomioitu vuoden ensimmäistä kvartaalia.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan keskeiset havainnot

2024

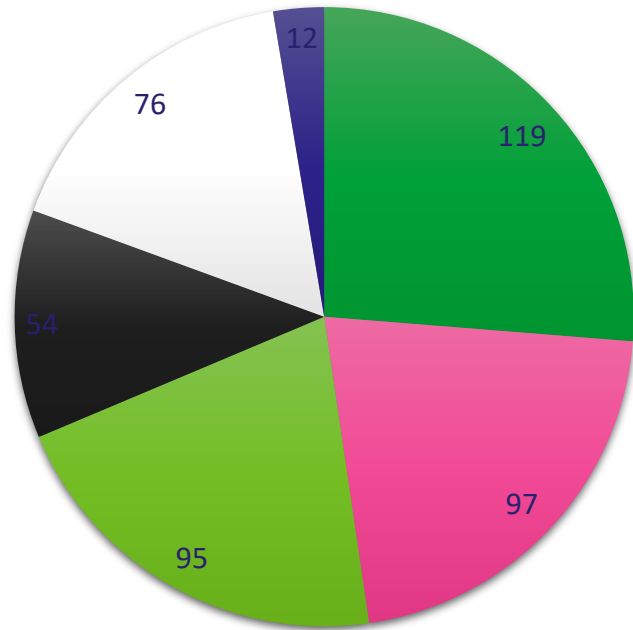
- Terveydenhuoltoon liittyen potilasasiavastaavat antavat tyypillisesti yleistä neuvontaa koskien potilaan oikeuksia sekä neuvontaa liittyen muistutuksiin ja kanteluihin.
- Sosiaalihuoltoon liittyen sosiaaliasiavastaavat antavat tyypillisesti yleistä neuvontaa koskien asiakkaiden oikeuksia sekä neuvontaa liittyen muistutuksiin, kanteluun ja muutoksenhakuun.
- Yhteydenotoista noin 2/3 tulee puhelimitse, noin 1/3 sähköpostitse.
- Terveydenhuollossa tyypillisesti henkilö itse on yhteydessä omassa asiassaan. Sosiaalihuollossa yhteydenottajina ovat myös omaiset/läheiset.
- Yhteydenottajat palaavat usein myös asiaa tarkentavilla tiedusteluilla, jos asia ei esimerkiksi toimialalla ratkea nopeasti.
- Yhteydenotoissa palvelun järjestäjänä on useimmiten Vantaan ja Keravan hyvinvointialue.

Vuonna 2025 tavoitteena on aktiivisesti olla yhteydessä hyvinvointialueella toimiviin isompiin yksityisiin palveluntuottajiin erityisesti terveydenhuollon osalta ja tuoda esille sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelua.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava | Sosiaalihuollon yhteydenotot 3-12/2024

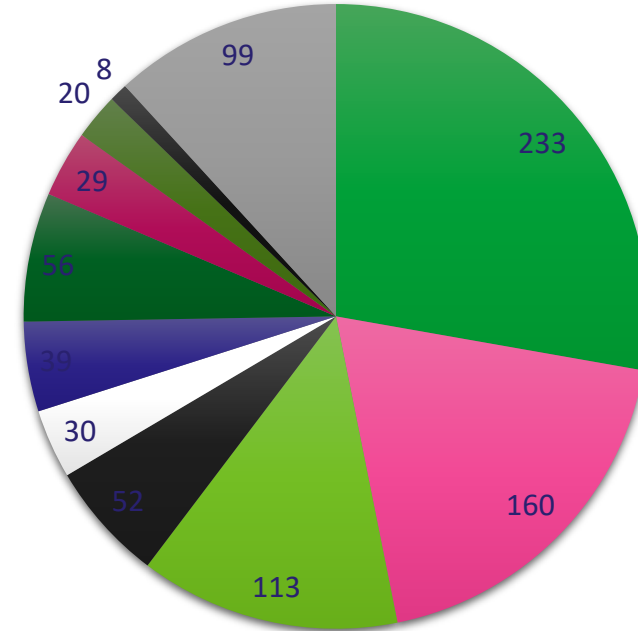


Sosiaalihuoltoa koskevat yhteydenotot



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

Sosiaalihuoltoa koskevien yhteydenottojen syyt

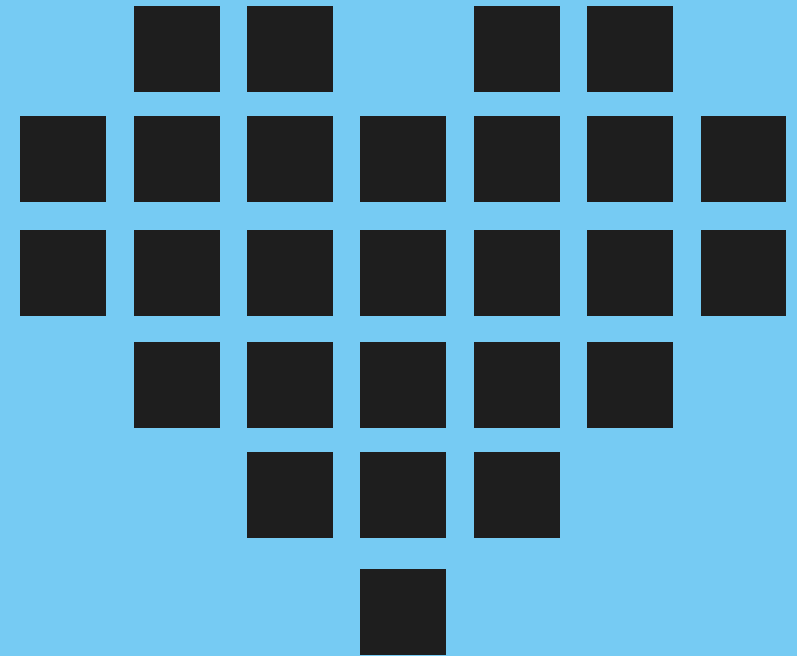


- Palvelun toteuttaminen
- Kohtelu/työntekijän käytös
- Ei sisälly sosiaalivastaavan tehtävään
- Tiedontarve sosiaalipalveluista
- Asiakasmaksut
- Muu
- Päätökset, sopimukset
- Jonotus- tai käsittelyaika
- Tietosuojaoikeudet
- Itsemääräämisoikeus
- Henkilöstön yhteydenotto



Laatu ja turvallisuus

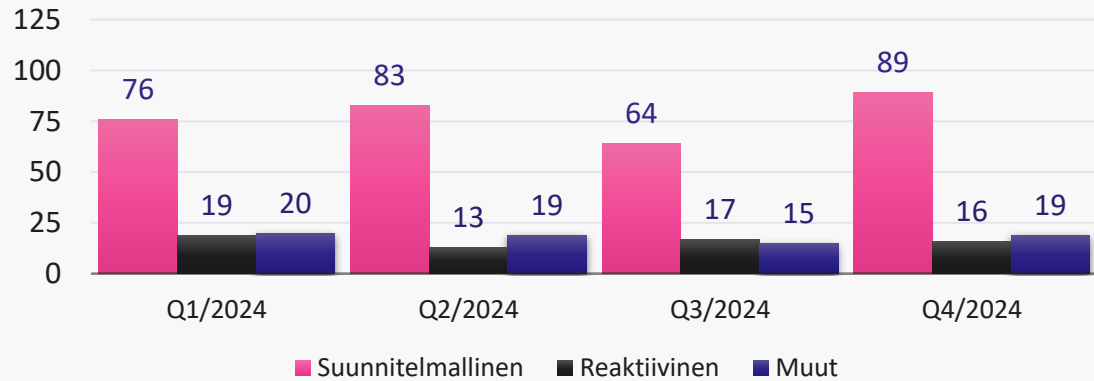
Q1-Q4/2024



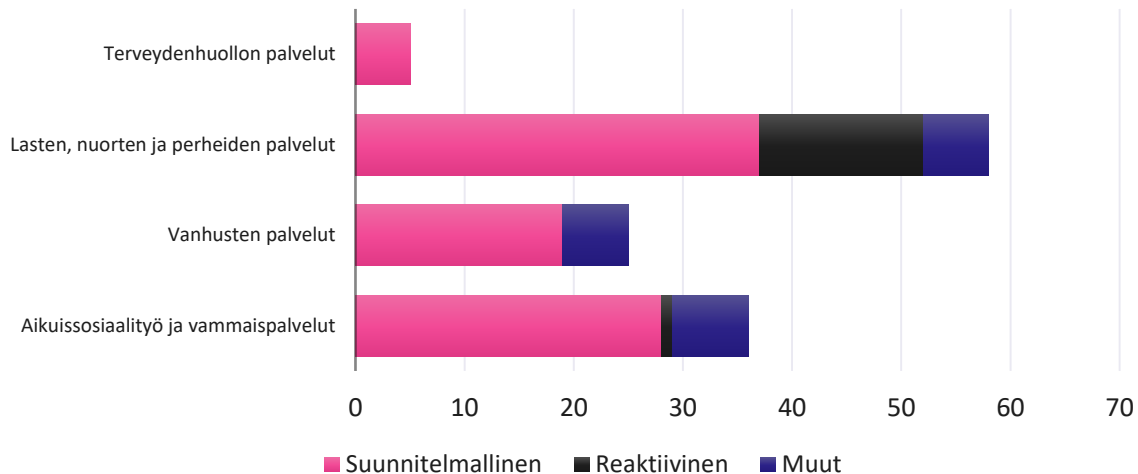


Valvonta ja tuottajaohjaus | Valvontatapahtumat ja havainnot

Valvontatapahtumat yhteensä (kpl)



Valvontatapahtumat toimialoittain Q4/2024 (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.

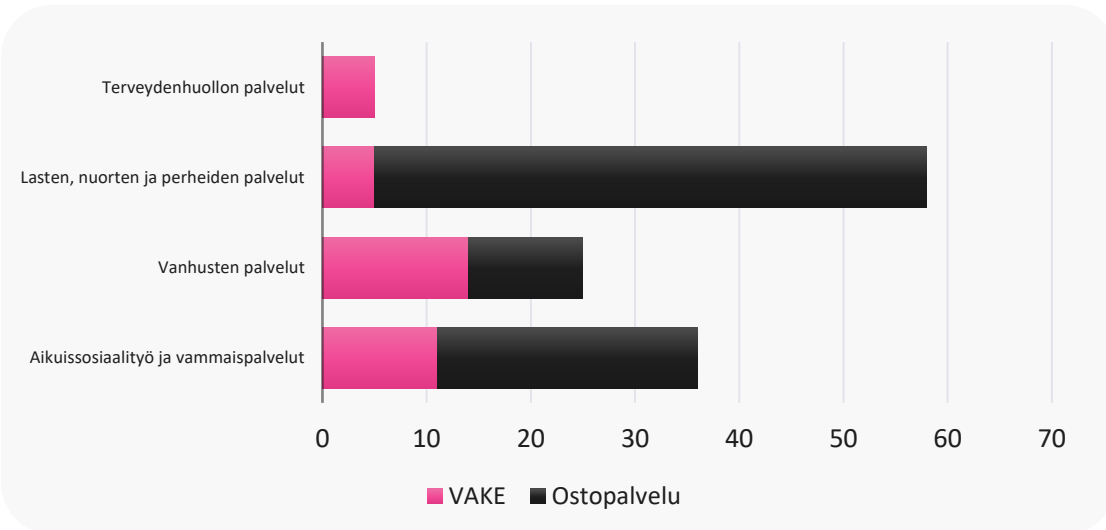
Valvonnan ja tuottajaohjauksen tehtävä on hyvinvointialueen valvonnan suunnittelu, toteuttaminen ja kehittäminen. Palvelujen saatavuuden, jatkuvuuden, turvallisuuden ja laadun varmistamiseksi valvonta ja tuottajaohjaus toteuttaa palveluntuottajien ohjausta ja valvontaa monilla eri tavoilla ja tilastoidut valvontatapahtumat ovat osa kokonaisuutta. Laatupoikkeamien ennaltaehkäisy 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 laatupoikkeamaepäilyjen 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 Q4/2024 (kpl)



Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Havainto

Valvonta ja tuottajaohjauksessa havaittu tarve valvontatyön yhtenäistämiseksi.

Toimenpide

Yhtenäistämiseksi kehitetty valvontaprosessia ja kehittämistyön tueksi osa henkilöstöstä on aloittanut tuotekehitystyön erikoisammattitutkinnon suorittamisen.

Havainto

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa henkilöstön saatavuus on loppu vuoden aikana parantunut.



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. Valvontatapahtumien jakautumiseen oman ja oston kesken vaikuttaa se, kuinka suuri osuus palvelusta on toteutettu omana toimintana tai ostopalveluna.

Valvonnan ja tuottajaohjauksen tarkoituksena on edistää sosiaali- ja terveyspalvelujen laatua ennaltaehkäisemällä epäasianmukaisia hoito- ja toimintakäytäntöjä ja puuttamalla 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.

Kehittämistoimet

- Valvonta ja tuottajaohjaus on laatinut yhteistyössä viestinnän kanssa hyvinvointialueelle käyttöön yhteisen omavalvontasuunnitelman mallipohjan, joka täyttää Valviran omavalvontamääräyksen kriteerit sekä saavutettavuusvaatimukset. VAKEn yksiköiden omavalvontasuunnitelmat löydät täältä: <https://vakehyva.fi/fi/omavalvonta>.
- Vuonna 2024 on valmisteltu sähköisen laadunvalvontajärjestelmä Laatuportin käyttöönottoa. Laatuportti otetaan käyttöön alkuvuodesta 2025 ja se auttaa valvontatyön kehittämisessä ja yhtenäistämässä.
- Valvontaa on kehitetty edelleen vuoden 2024 aikana yhtenäistämällä valvontakäytänteitä ja prosesseja. Aloitettu suunnitelmallinen valvonta mm. terveydenhuollon palvelujen ja ikääntyneiden päivätoiminnan osalta. Lisäksi sosiaalityön valvonnan kehittäminen on aloitettu.
- Valvonta ja tuottajaohjaus on tehnyt tiivistä yhteistyötä niin hyvinvointialueen sisällä, mutta myös muiden toimijoiden, esimerkiksi hyvinvointialueiden, valvontaviranomaisten ja palveluntuottajien kanssa.
- Yhteisiä valvontakäyntejä muiden hyvinvointialueiden kanssa on tehty vuonna 2024 aiempaa enemmän ja yhteistyötä aiotaan tiivistää entisestään.

Valvonta ja tuottajaohjaus | Valvontahavainnot 2024 (oma sekä ostopalvelu)



Terveydenhuollon palvelut

- + Ohjaus- ja valvontakäynnit tehty omaan toimintaan.
- + VAKEn terveydenhuollon palveluissa ilmapiiri on kehittämismyönteinen ja toimenpiteitä on tehty mm. sairaalassaolajaksojen lyhentämiseksi.
- + Henkilöstötilanne VAKEn palveluissa on parantunut, vaihtuvuus on vähentynyt ja vakituisen henkilöstön pysyvyys lisääntynyt. Vuokralääkäreistä pystytty luopumaan ja omat vakanssit täytetty.
- + Valvontalain myötä vaade omavalvontasuunnitelmien laatimisesta on laajentunut koskemaan myös julkisia terveydenhuollon palveluita. VAKEn terveydenhuollon palveluissa on tehty hienoa työtä omavalvontasuunnitelmien laatimiseksi ja työtä jatketaan edelleen, jotta omavalvontasuunnitelmat jalkautuvat osaksi arjen toimintaa.
- Osana asumispalvelujen ilmiötä havaittu osassa sairaalapalvelujen osastoja yli suositusten kestäviä yöpaastojen pituuksia.
- Vaaratapahtumatarkastelussa tapaturmien määrä osastohoidossa oli huomattavana tapahtumatyyppinä. Tosin selittävänä tekijänä on rajoitustoimenpiteiden tarpeen tarkentunut arviointi.

Vanhusten palvelut

- + VAKE ja yksityiset palveluntuottajat ovat järjestäneet koulutusta painehaavojen hoitoon. Tämä on parantanut osaamista, mikä näkyy haavojen parempana paranemisena ja tehokkaampana ennaltaehkäisynä.
- + Vanhusten päivätoiminta on asiakaslähtöistä, ja asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Päivätoiminta on merkittävä osa asiakkaiden arkea.
- + Yksiköiden lähiesihenkilöiden rooli on havaittu keskeiseksi laadukkaan toiminnan toteutumisessa.
- Laadunvalvonnassa on kiinnitetty huomiota hoitosuunnitelmien sisältöön, päivittäiskirjaamisen toteuttamiseen, RAI-arviointitietojen hyödyntämiseen ja niiden sisällyttämiseen hoitosuunnitelmiin. Joissakin yksiköissä nämä toteutuvat hyvin, mutta osassa on edelleen puutteita annetusta ohjauksesta huolimatta.
- Laadunvalvonnan yhteydessä on havaittu puutteita vanhustaloiden perushoidossa, suun hoidossa ja asiakkaan tilan arvioinnissa. Valvontakäyntien aikana on keskusteltu perushoidon ja suun hoidon vaikutuksista asiakkaan kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin.
- Aktiivisen ja toimintakykyä ylläpitävän arjen toiminnot ja ulkoilu ovat vähäisiä asumispalveluissa, ja yksilöllisyyden huomiointi on puutteellista. Erityisesti heikkokuntoisten asemaan ja osallistumiseen tulisi kiinnittää enemmän huomiota.



Valvonta ja tuottajaohjaus | Valvontahavainnot 2024 (oma sekä ostopalvelu)



Aikuissosiaalityön ja vammaisten palvelut

- + Monet aikuissosiaalityön palveluntuottajat ovat ottaneet käyttöön erilaisia asiakkaan toimintakyvyn arviointityökaluja kuntoutumisen seurantaan.
- + Vammaispalvelujen palveluyksiköissä henkilöstö on pääosin motivoitunutta ja toimii asiakaskeskeisesti.
- + Vammaisten työ- ja päivätoiminta on laadukasta, asiakaslähtöistä ja hyvin johdettua.
- Kirjaamisen taso vaihtelee palveluittain. Joissakin yksiköissä kirjataan kattavasti, mutta toisissa tavoitteellinen työskentely ei näy kirjauksissa tai kirjaukset ovat suppeita.
- Vammaispalveluissa on havaittu puutteita ja ongelmia päivätoiminnan kuljetuksien laadussa, jotka ovat vaatineet selvittelyä.
- Osassa asumisyksiköistä on havaittu itsemääräämisoikeutta rajoittavia käytäntöjä ja toimintatapoja, ja yksiköiltä on edellytetty toimenpiteitä.
- Myös tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvien puutteiden korjaamiseksi on edellytetty laadunvalvonnasta toimenpiteitä.
- Vammaisten asumispalveluissa on kehitettävää RAI-mittariston hyödyntämisessä.

Lasten, nuorten ja perheiden palvelut

- + Sijaishuoltoyksiköissä lääkehoidon osaaminen on pääosin kehittynyt. Lääkehoidon toteuttamiseen on annettu ohjausta sekä laadunvalvonnan puolesta että valtakunnallisesti. Sijaishuoltoyksiköt ovat ottaneet ohjauksen hyvin vastaan ja jakaneet tietoa myös muille.
- + Sosiaalityöntekijöiden palautteen keruu ja palautteen saaminen valvontatyön tueksi on parantunut vuoden aikana, ja palautteen saaminen on systemaattisempaa.
- Valtion koulukotien valvonnassa on noussut esille puutteita henkilöstön ammatillisissa pätevyysvaatimuksissa.
- Lastensuojelulain mukaisten rajoittamistoimenpiteiden delegeoisessa on havaittu puutteita, ja valvontaviranomaisilta on saatu valtakunnallinen ohje. Laadunvalvonnassa on kiinnitetty huomiota ohjeen noudattamiseen.
- Palvelukuvauksien sisältö ei ole kaikilta osin yksiköissä tuttu, ja tästä on annettu ohjausta.





Valvonta ja tuottajaohjaus | Kehittämisseuraukset ja toimenpiteet



Valvontatyön toteuttaminen

- Vuoden 2024 aikana valvonta ja tuottajaohjaus on toteuttanut yhteensä 312 suunnitelmallista valvontakäyntiä ja tämän lisäksi kattavasti erilaisia ohjaus- ja valvontatapahtumia.
- Valvottavissa yksiköissä on suhtauduttu valvontakäynteihin ja annettuun ohjaukseen pääosin erittäin hyvin, ja yhteistyö on ollut kehittämismyönteistä.
- Laadunvalvonta jatkaa toimintansa kehittämistä myös vuonna 2025.



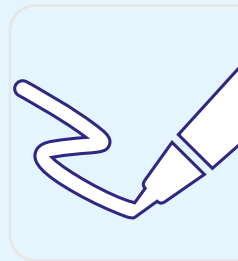
Yhteisöllinen asuminen (SHL 21 b §)

- Yhteisöllisen asuminen on verrattain uusi palvelumuoto, jonka sisältö aiheuttaa vielä epäselvyyttä.
- Valvonnan yhteydessä on havaittu, että yhteisöllisen asumisen laadukasta ja yhdenvertaista toteuttamista varten tarvitaan enemmän valtakunnallista ohjausta.
- Suurimmat haasteet liittyvät yhteisöllisen asumisen sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan järjestämiseen sekä rajanvetoon muihin asumispalveluihin, esimerkiksi tuettuun asumiseen.



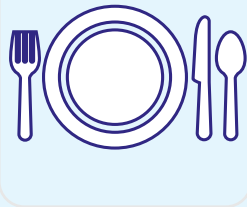
Omavalvontasuunnitelmat

- Suuri osa palveluntuottajista on päivittänyt omavalvontasuunnitelmansa valvontalain ja Valviran määräysten mukaisesti, mutta valvonnassa on toisinaan jouduttu muistuttamaan päivityksestä.
- Kaikissa yksiköissä työntekijät eivät ole osallistuneet omavalvontasuunnitelmien laatimiseen. Puutteita on havaittu omavalvonnan toteuttamisessa, eikä valvontalain 29 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus ole kaikkien tiedossa.
- Omavalvontasuunnitelmien taso vaihtelee. Niiden tekemiseen, päivittämiseen ja seurantaan on annettu runsaasti ohjausta ja puutteita on havaittu paljon.



Kirjaaminen sosiaalipalveluissa

- Kirjaamisen tasossa on suurta vaihtelua. Valvontakäyntien yhteydessä on annettu runsaasti kirjaamiseen liittyvää ohjausta.
- Kirjauksista ei aina välity asiakkaiden suunnitelmien sisällön toteutumisen.
- Rajoitustoimenpiteiden kirjaamisessa on ollut puutteita ja siitä on jouduttu valvontakäynneillä ohjaamaan.



Ravinnon saanti ympärivuorokautisissa palveluissa

- Laadunvalvonnassa on havaittu, että yöpaasto voi venyä liian pitkäksi erilaisissa ympärivuorokautisissa palveluissa.
- Huomiota on kiinnitetty riittävän ravinnonsaannin turvaamiseen ravintosuosituksen mukaisesti ja ruokailutilanteiden rauhoittamiseen.
- Useissa palveluissa on alettu tarkastella ravinnonsaantia laadunvalvonnan havaintojen perusteella.



Lääkehoito

- Lääkehoidon osalta valvonnassa on ohjattu lääkkeiden asianmukaiseen ja turvalliseen säilytykseen sekä käytäntöihin. Tähän liittyy lääkekaappien ja lääkejääkaappien lämpötilojen säännöllinen seuranta sekä asianmukaiset lukituskäytännöt.

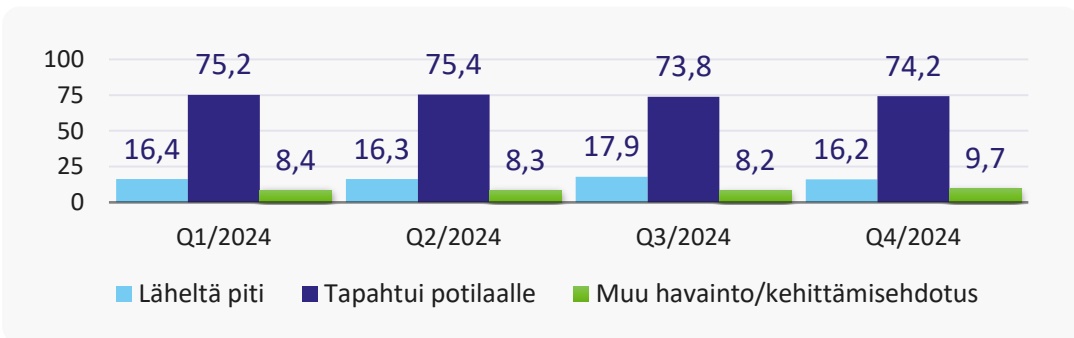


HaiPro | Ilmoitusten luonne ja kehittämistoimenpiteet

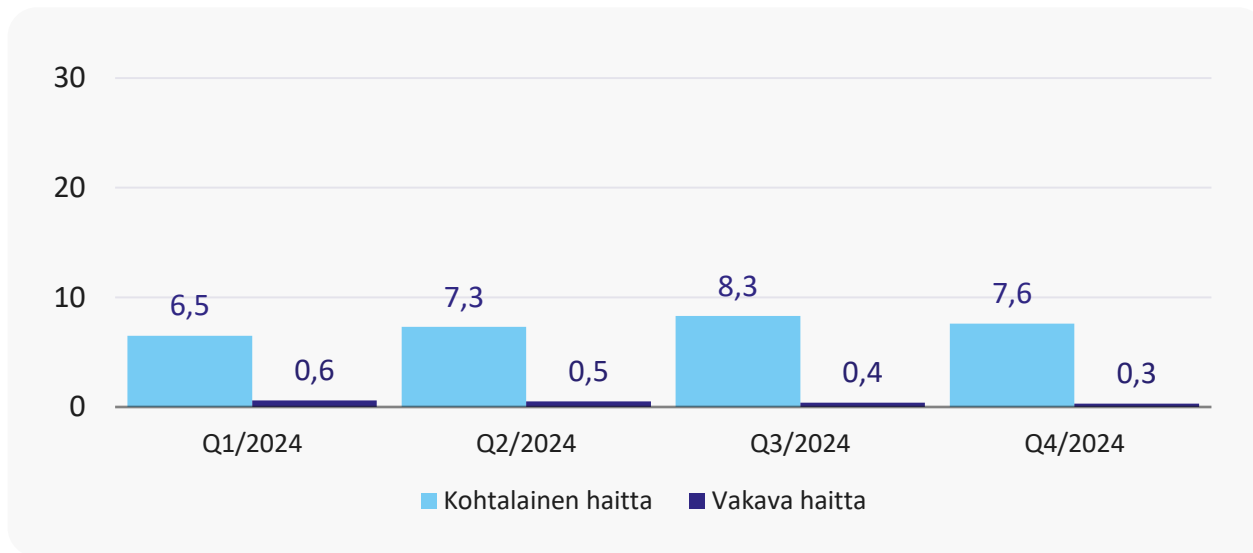
Koko hyvinvointialue

	Q1/2024	Q2/2024	Q3/2024	Q4/2024
HaiPro-ilmoitusten lukumäärä	1764	2085	2091	2331

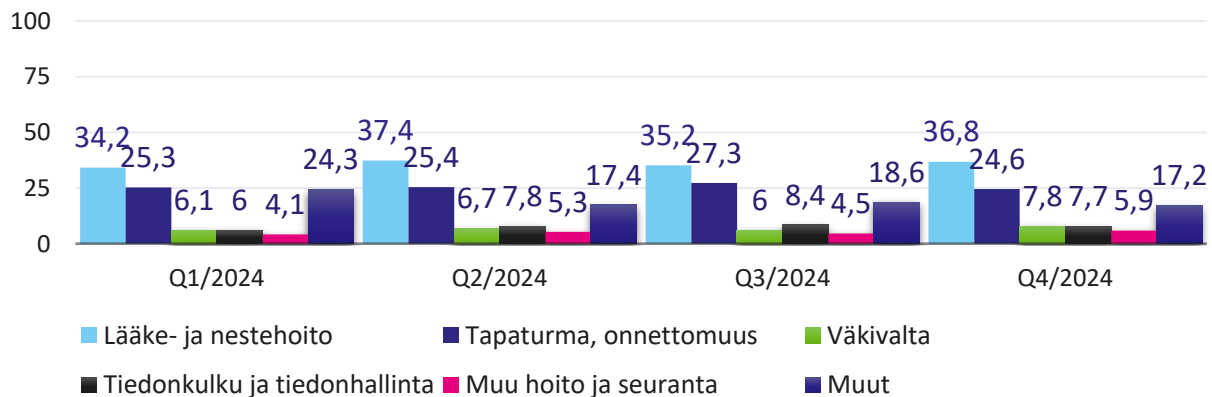
Tapahtuman luonne (%)



Haittatapahtuman seuraukset potilaalle (%)



Tapahtuman tyyppi (%)



HaiPro-järjestelmä

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

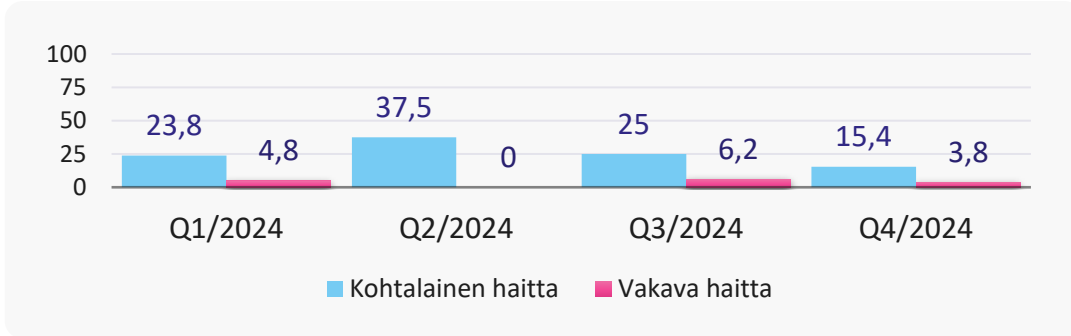


SPro | Ilmoitusten luonne ja kehittämistoimenpiteet

Koko hyvinvointialue

	Q1/2024	Q2/2024	Q3/2024	Q4/2024
SPro-ilmoitusten lukumäärä	21	8	16	26

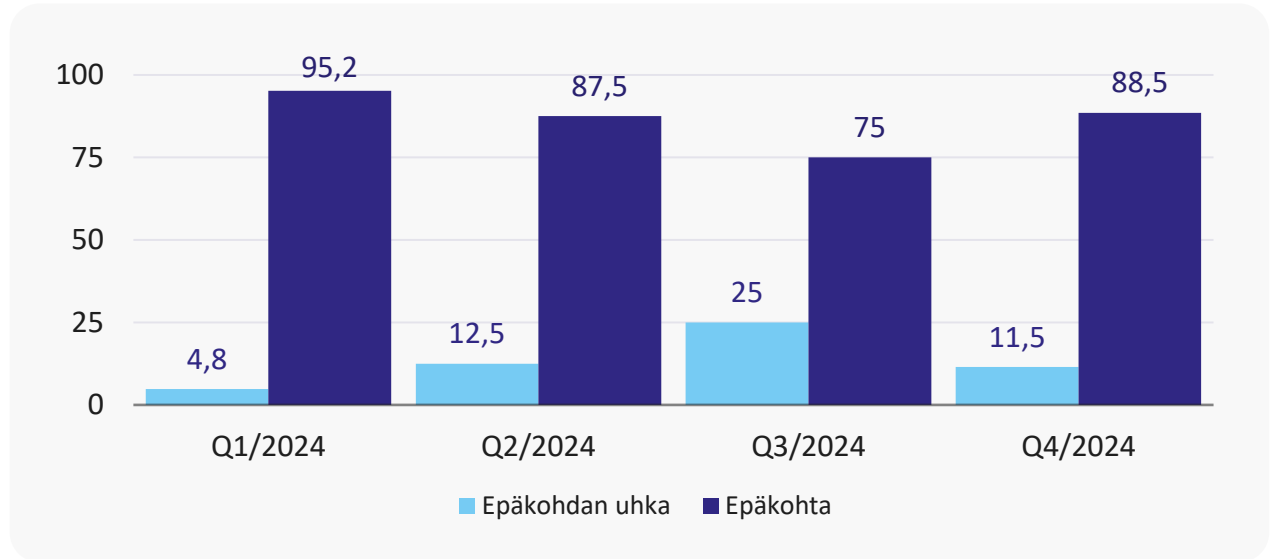
Seuraus asiakkaalle (%)



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

Q4/2024

- Hyvinvointialueella on käynnistetty valmistelu liittyen kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimenpiteeseen, jolla mahdollistetaan asiakkaiden, potilaiden ja läheisten tehdä haitta- ja vaaratapahtumailmoituksia. Ilmoitusmahdollisuus on tavoitteena ottaa käyttöön mahdollisimman pian. Käyttöönottoa valmistellaan järjestelmätoimittajan kanssa.
- Vakavien vaaratapahtumien prosessia työestetään STM:n vakavien vaaratapahtumien tutkinta -oppaan pohjalta. Lisäksi huomioidaan kansallisen strategian vaatimukset.
- Noheva opiskeluympäristöön esihenkilöille valmisteltu HaiPro - ja SPro -koulutus pilotoitiin joulukuussa 2024.





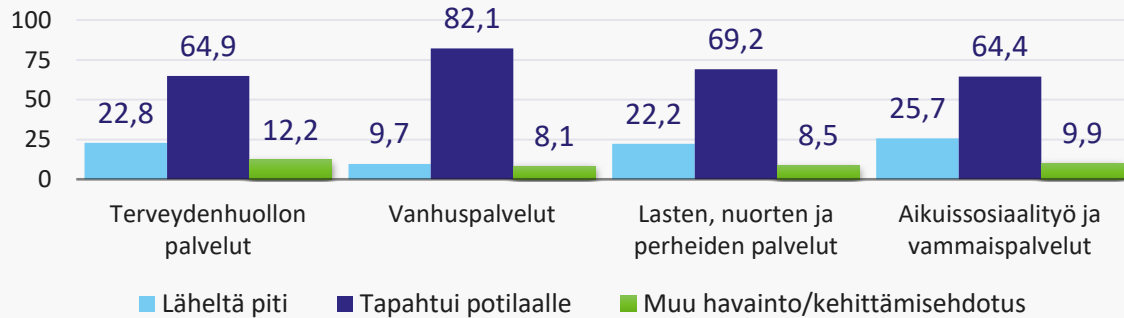
HaiPro | Ilmoitukset toimialoittain

HaiPro ilmoitusten määrä toimialoittain vuonna 2024

HaiPro-ilmoitusten lukumäärä



Tapahtuman luonne toimialoittain vuonna 2024 (%)



Kehittämistoimet

2024

- Vuoden 2024 aikana hyvinvointialueella käynnistettiin valmistelu kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimenpiteeseen liittyen, jolla mahdollistetaan asiakkaiden, potilaiden ja läheisten haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset. Ilmoitusmahdollisuuden käyttöönotto on valmisteltu järjestelmätoimittajan kanssa.
- Vakavien vaaratapahtumien prosessia työstettiin STM:n vakavien vaaratapahtumien tutkinta -oppaan pohjalta. Työstössä huomioitiin kansallisen strategian vaatimukset.
- Noheva opiskeluympäristöön esihenkilöille valmistettu HaiPro - ja SPro -koulutus pilotoitiin joulukuussa 2024 ja se on tavoitteena julkaista alkuvuodesta 2025.

2025

- Tavoitteena vuoden 2025 aikana on kuvata asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien prosessit IMSiin sekä toteuttaa tarpeiden keruu asiakkaisiin ja potilaisiin kohdistuvien vaaratapahtumien ilmoitus- ja raportointijärjestelmän selvitystä varten.
- Tavoitteena on myös nostaa läheltä piti -ilmoitusten osuutta, jolloin voidaan edistää riskienhallintaa ja auttaa tunnistamaan ja korjaamaan potentiaalisia vaaratilanteita ennen kuin ne johtavat vakaviin seurauksiin. Ennaltaehkäisevällä lähestymistavalla kehitetään asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä palvelujen laatua.

Huom! SPro-ilmoituksia ei raportoida toimialakohtaisesti erikseen niiden vähäisen määrän vuoksi.



RAI | Laatutavoitteet, vanhuspalvelut –laatumoduulin tulokset 1.10.-31.12.2024



Tavoite	Kotihoito	Yhteisöllinen palveluasuminen (kotona asuminen ja hoiva-asuminen)	Ympäri vuorokautinen palveluasuminen
Asiakasmäärä, josta tulokset on laskettu (jos ei toisin mainita)	1220	278	534
Turvallisuus: kotihoito ja yhteisöllinen asuminen: kaatuminen 90 vrk aikana, % < 15%, Ympäri vuorokautinen palveluasuminen: kaatuminen 30 vrk aikana, 7 %	26 %	31%	13 %
Osallisuus: asiakas ei itse osallistunut arviointiin, % < 15%	6%	7%	23 %

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 on 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 ja sen suhde kokonaisasiakasmäärään. **Kotihoidon kattavuus 78,9% kokonaisasiakasmäärästä. Yhteisöllisen asumisen (kotona asuminen ja hoiva-asuminen) kattavuus 94,4 % kokonaisasiakasmäärästä. Ympäri vuorokautisen kattavuus 93,8 % kokonaisasiakasmäärästä.**



RAI | Laatumoduulit, vanhustalut –laatumoduulin tulokset 31.12.2023 ja 31.12.2024



Tavoite	Kotihoito		Yhteisöllinen asuminen (kotona asuminen ja hoiva- asuminen)		Ympäri vuorokautinen asuminen	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Asiakasmäärä, josta tulokset on laskettu (jos ei toisin mainita)	1472	1542	292	327	567	659
Turvallisuus: kaatuminen 90 vrk aikana, % < 15%	29%	29%	32%	34 %	26%	26%
Osallisuus: asiakas ei itse osallistunut arviointiin, % < 15%	18 %	8%	13 %	9%	29%	24 %
Asiakas on ilmaissut tavoitteen palvelulle, % > 80%	58%	54%	65%	67%	49%	50%
Painoindeksi alle 24 ja laihtuu, % < 8%	20%	20%	16%	15%	23%	32%
Kipu: riittämätön kivunhallinta, % < 15%	8%	13%	10%	12%	-	-
Liikkumisrajoitteiden käyttö päivittäin, % < 15%	-	-	-	-	47% (455 asiakkaasta)	44% (490 asiakkaasta)
Ei aktiviteetteja, % < 15%	-	-	-	-	17%	14%

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q4/2024

Tuloksiin mahdollisesti vaikuttavia tekijöitä: hyvinvointialueen muodostuminen ja uusien interRAI-välineiden päivittäminen vuonna 2023. RAI-arviointikattavuus laski näiden vaikutuksesta. Vantaan ja Keravan välisiä toimenpiteitä ja tavoitteita yhtenäistetty. RAI-arviointikattavuus ja asiakasmäärät ovat nousseet tasaisesti viestinnän ja koulutusten avulla. Kuvat kehityksestä seuraavilla dioilla.

Laatumoduulit seurataan reaaliaikaisesti Raisoft-järjestelmässä olevan laatumoduulin kautta osavuosisikauksittain. Lisäksi Terveystieteen ja hyvinvoinninlaitoksen tuottamista raporteista saadaan vertailutietoa muihin palveluntuottajiin kahdesti vuodessa. Hyvinvointialue määrittelee itse oman toimintansa laatuindikaattorit ja niiden toteutumista seurataan säännöllisesti toimintayksiköiden kokouksissa, johtoryhmissä ja RAI-palauteraportti iltapäivissä yksiköissä. Peruskoulutukset ovat jatkuvia ja syventäviä koulutuksia järjestetään tarpeiden pohjalta. Lisäksi näistä löytyy tallenteet.

Kehittämistoimet

- Vanhustalut on tarkastanut laatumoduulit vuosille 2025-2027. Tavoitteissa huomioidaan kansalliset tavoitteet sekä hyvinvointialueen strategia.
- RAI-osaamisen tarpeista tehty kysely (10/12 2024) lähijohtajille ja apulaisosastonhoitajille tiedolla johtamisen näkökulmasta. Kyselyjen pohjalta toteutetaan työpajoja ja koulutuksia vuonna 2025.

RAI | THL:n palauteraportti, vanhuspalvelut kotihoito 1.1-30.6.2024

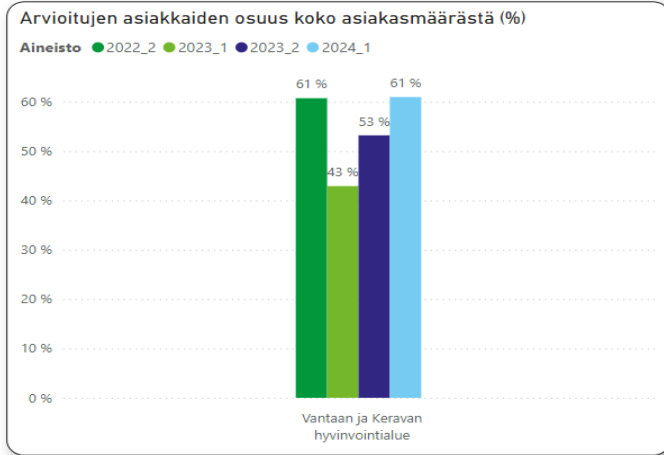
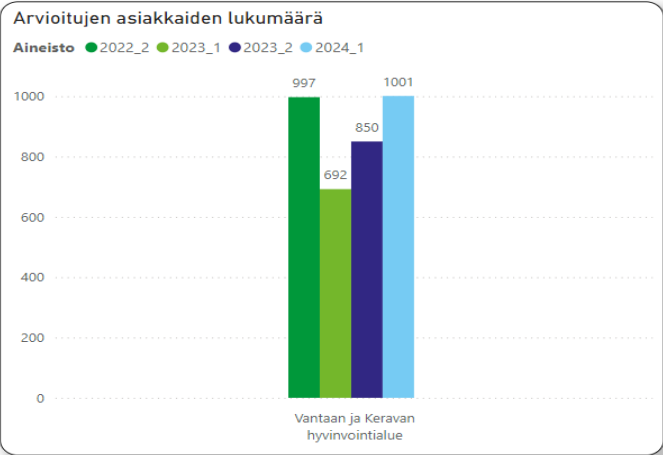
THL:n palauteraportti: Kuvaajassa kaikki palveluntuottajat tarkoittaa koko Suomea. THL:n palauteraporttiaineistot muodostuvat 2 x vuodessa ajalta 1.1.-30.6 ja 1.7.-31.12. Tavoitteiden toteutumista seurataan reaaliajassa lähijohtajien ja RAI-tukihenkilöiden toimesta, sekä RAI-palauteraporttien aineistojen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



RAI-tavoitteet ylätaso, vertailu

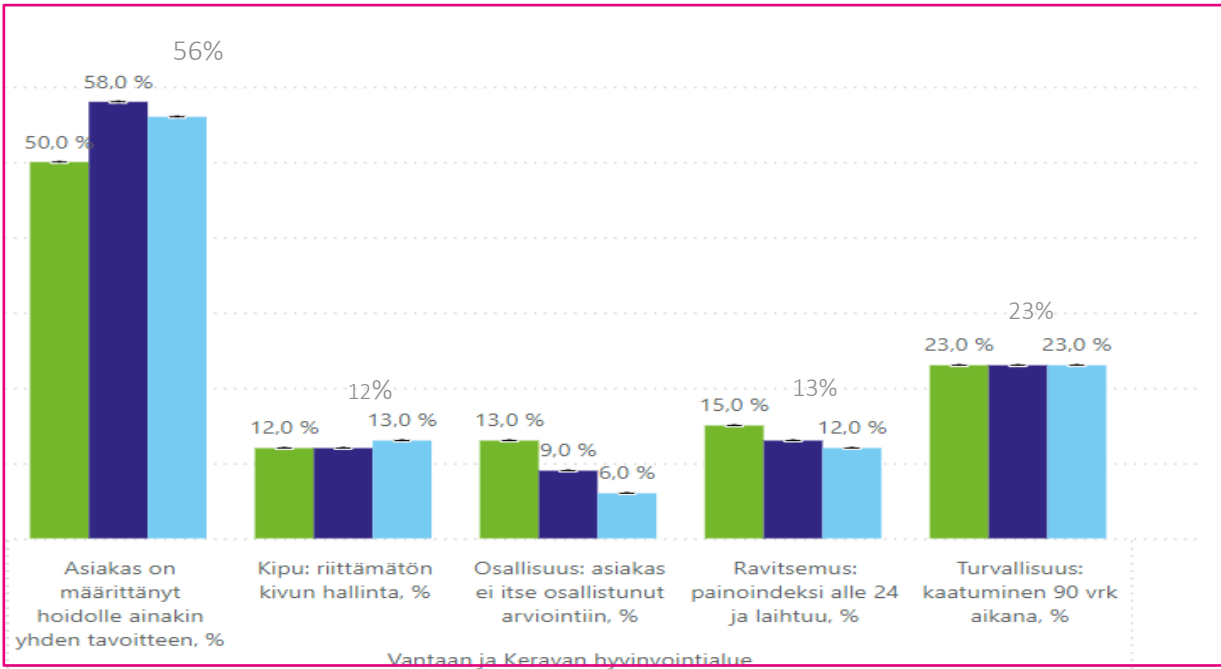
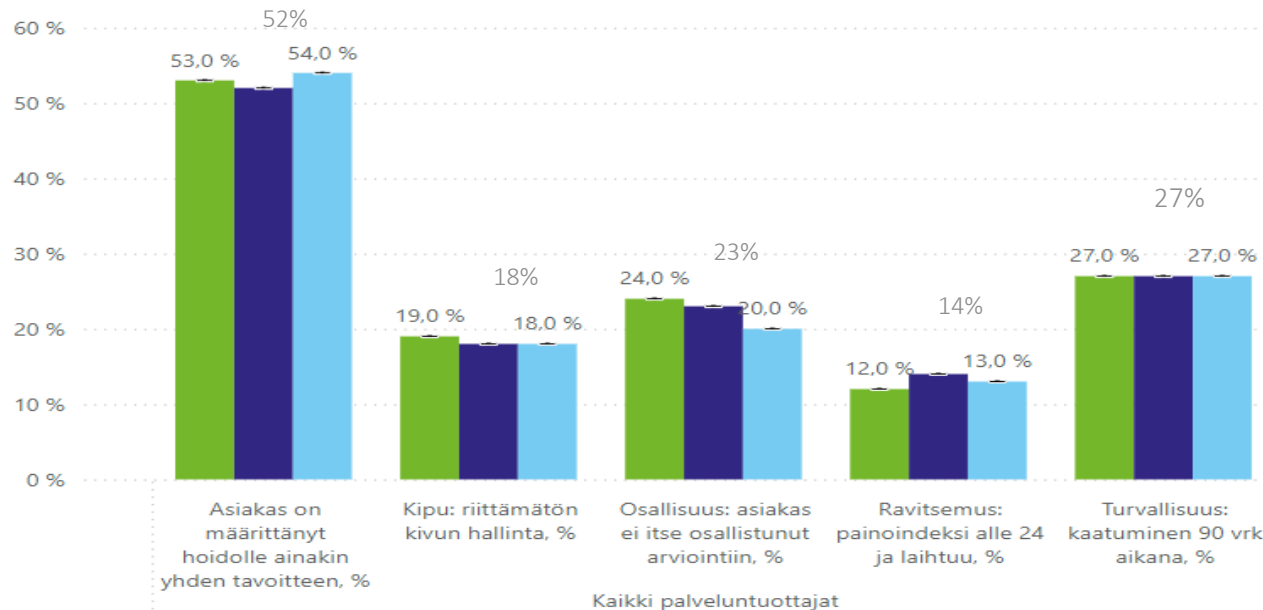
Tavoitteet:

- Asiakas on määrittänyt hoidolle ainakin yhden tavoitteen > 80 %
- Kipu: riittämätön kivun hallinta < 10 %
- Osallisuus: asiakas ei itse osallistunut arviointiin < 15 %
- Ravitsemus: painoindeksi alle 24 ja laihtuu < 8 %
- Turvallisuus: kaatuminen 90 vrk aikana < 15 %



RAI-tavoitteiksi valittujen mittareiden tulokset (%)

Aineisto ● 2023_1 ● 2023_2 ● 2024_1



RAI | THL:n palauteraportti, vanhuspalvelut yhteisöllinen asuminen 1.1-30.6.2024



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



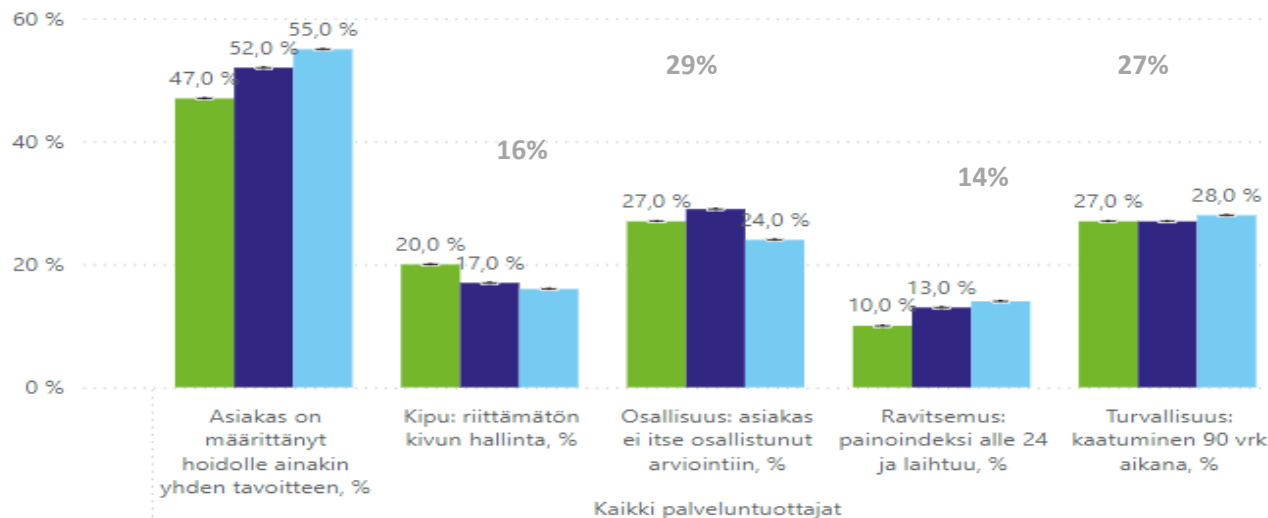
RAI-tavoitteet ylätaso, vertailu

Tavoitteet:

- Asiakas on määrittänyt hoidolle ainakin yhden tavoitteen > 80 %
- Kipu: riittämätön kivun hallinta < 10 %
- Osallisuus: asiakas ei itse osallistunut arviointiin < 15 %
- Ravitsemus: painoindeksi alle 24 ja laihtuu < 8 %
- Turvallisuus: kaatuminen 90 vrk aikana < 15 %

RAI-tavoitteiksi valittujen mittareiden tulokset (%)

Aineisto ● 2023_1 ● 2023_2 ● 2024_1



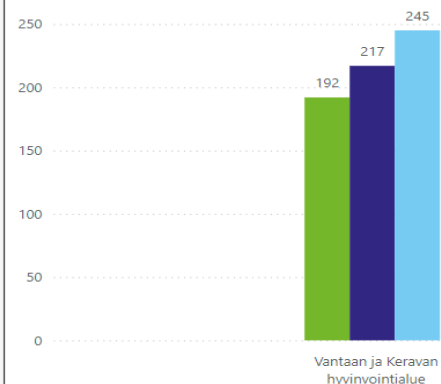
Arvioitujen asiakkaiden lukumäärät ja osuudet, VAKE, ylätaso

Valitse aineisto

Kaikki

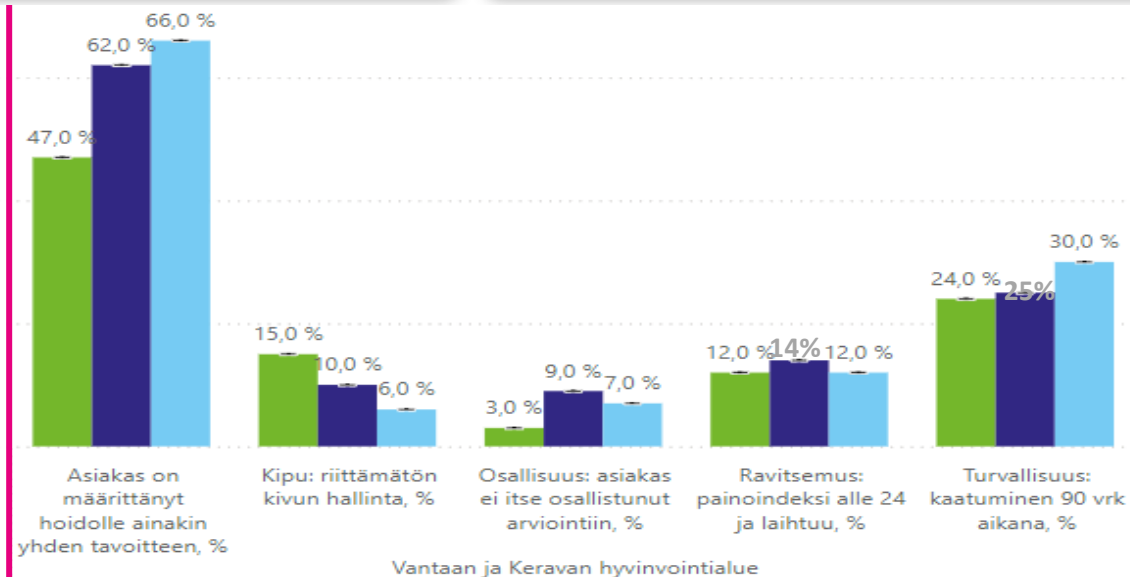
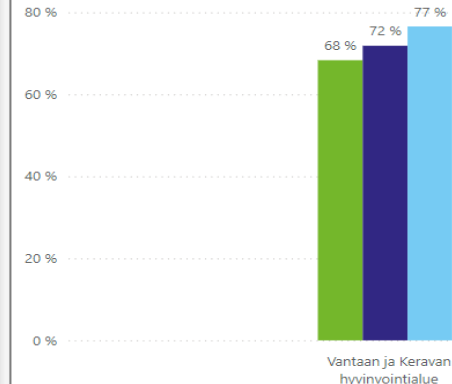
Arvioitujen asiakkaiden lukumäärä

Aineisto ● 2023_1 ● 2023_2 ● 2024_1



Arvioitujen asiakkaiden osuus koko asiakasmäärästä (%)

Aineisto ● 2023_1 ● 2023_2 ● 2024_1

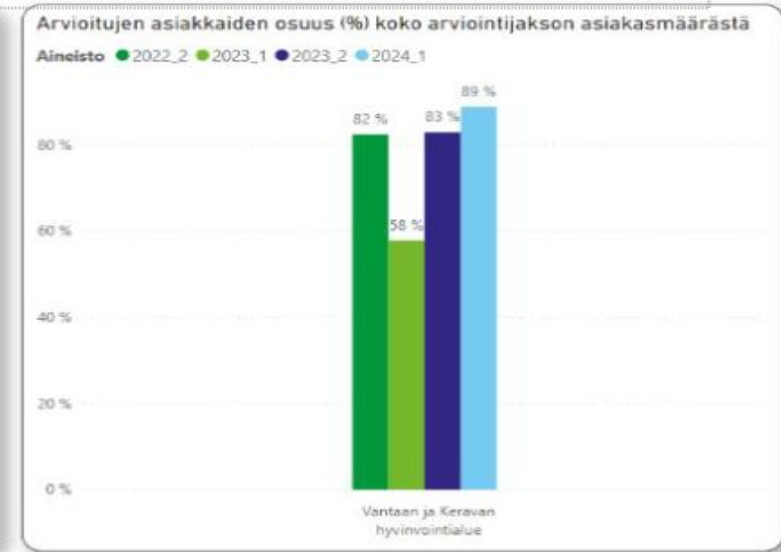
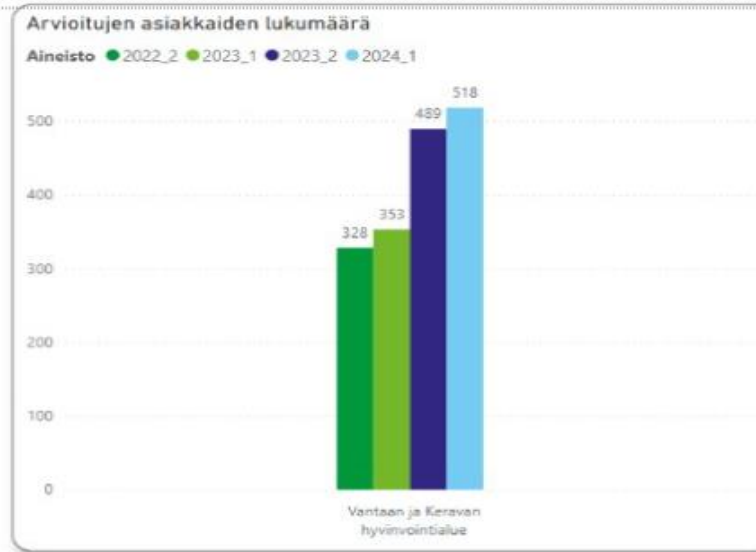


RAI | THL:n palauteraportti, vanhuspalvelut ympärivuorokautinen palveluasuminen 1.1-30.6.2024

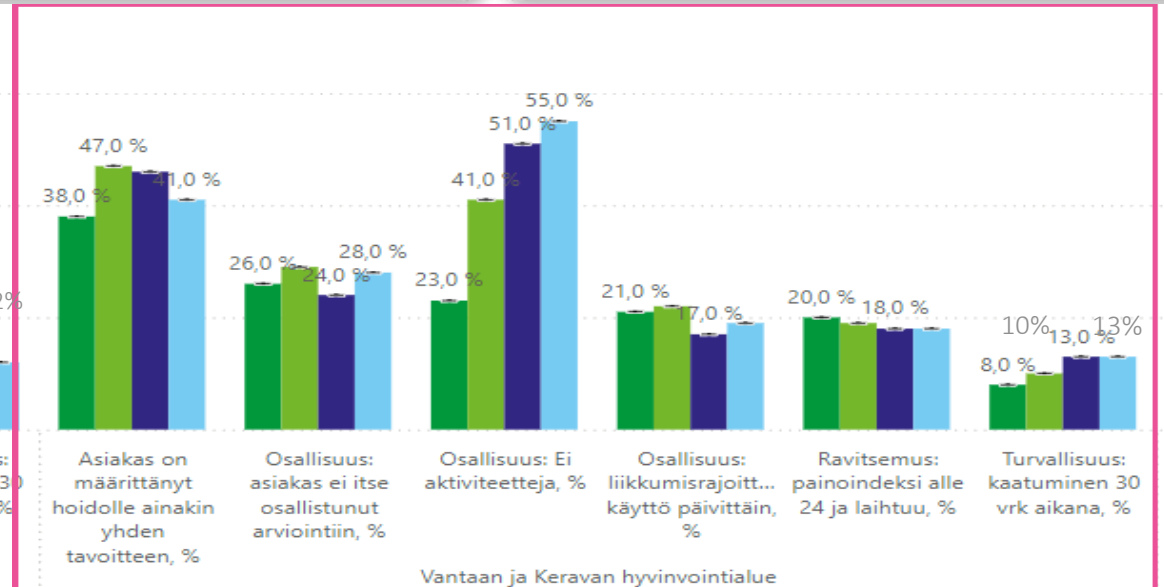
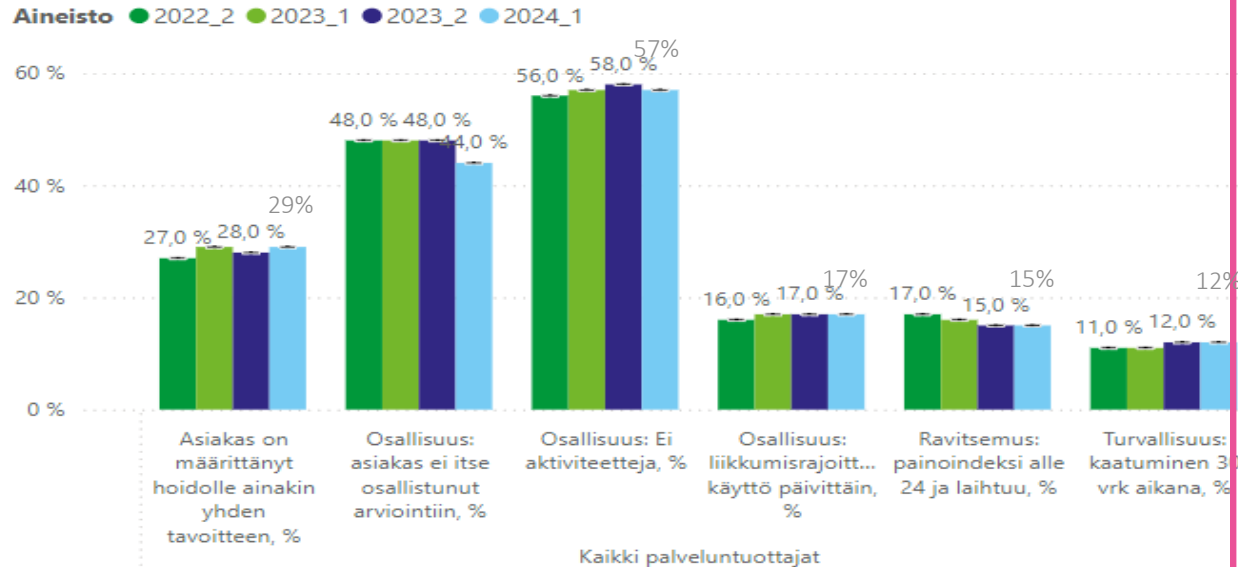
THL:n palauteraportti: Kuvaajassa kaikki palveluntuottajat tarkoittaa koko Suomea. THL:n palauteraporttiaineistot muodostuvat 2 x vuodessa ajalta 1.1.-30.6 ja 1.7.-31.12. Tavoitteiden toteutumista seurataan reaaliajassa lähijohtajien ja RAI-tukihenkilöiden toimesta, sekä RAI-palauteraporttien aineistojen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

Tavoitteet:

- Asiakas on määrittänyt hoidolle ainakin yhden tavoitteen > 80 %
- Osallisuus: asiakas ei itse osallistunut arviointiin < 5 %
- Osallisuus: ei aktiviteetteja < 15 %
- Osallisuus: liikkumisrajoitteiden käyttö päivittäin < 15 %
- Ravitseminen: painoindeksi alle 24 ja laihtuu < 8 %
- Turvallisuus: kaatuminen 30 vrk aikana < 7 %



RAI-tavoitteiksi valittujen mittareiden tulokset (%)



Henkilöstö ja työhyvinvointi

Q1-Q4/2024





Henkilöstö | Suosittelemme ja henkilöstön hyvinvointi

Lähtövaihtuvuusprosentti

31.12.2024

16,7 %

Lähtövaihtuvuusprosentti kertoo vakituisten päätyneiden palvelussuhteiden osuuden vakituisten palvelussuhteiden edellisen vuoden viimeisen päivän kokonaismäärästä.



Työntekijöistä suosittelisi työnantajaa ystävilleen

VAKE-Pulssi 10-11/2024

70 %

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

Henkilöstömäärä

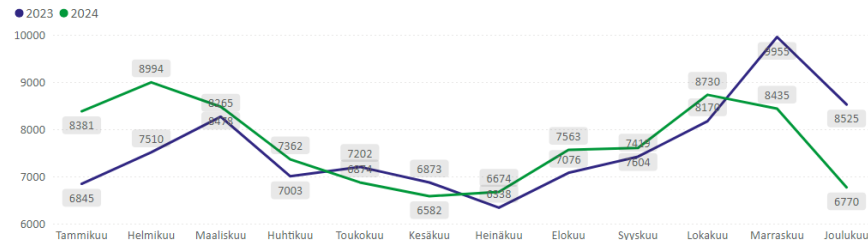
31.12.2024

6008

Henkilöstömäärä kertoo 31.12.2024 palvelussuhteessa olleen henkilöstön määrän, sisältäen myös määräaikaisten palvelussuhteet.

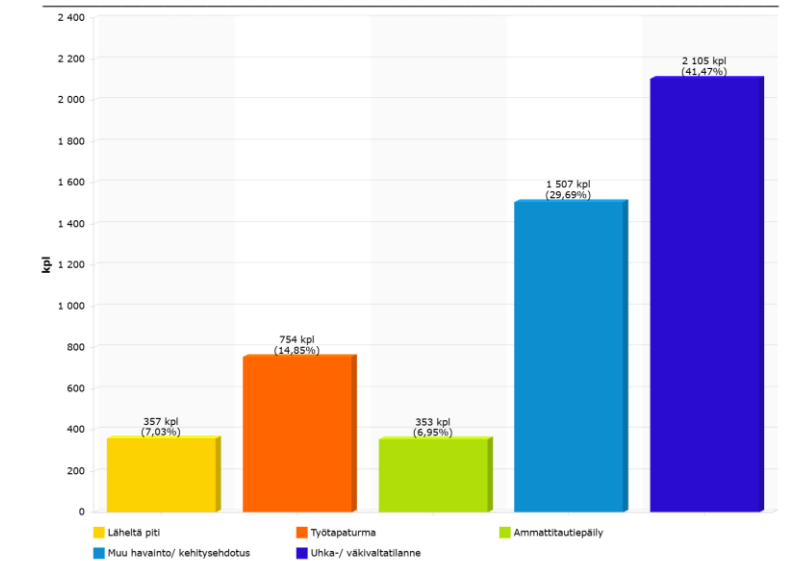
Henkilöstön sairauspoissaolot yhteensä kalenteripäivinä

Sairauspoissaolot yhteensä kalenteripäivinä kuukausittain



Työntekijöiden raportoimien työpaikalla tapahtuneen uhka- ja vaaratapahtuman luonne vuonna 2024 (ei sisällä pelastuslaitosta)

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



Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q4/2024

Havainto

Erityisesti suuren työkykyriskin työntekijöiden tunnistamiseen panostettiin vaikuttavien ja oikea-aikaisien toimenpiteiden varmistamiseksi.

Toimenpide

Varhaisen tuen keinoin pyritti vaikuttamaan erityisesti mielenterveyspoissaolojen pitkittymiseen ja oikea aikalaiset toimenpiteet työkykyjohtamisessa.





Henkilöstö | Henkilöstö ja työhyvinvointi toimialoittain

Henkilöstö ja työhyvinvointi toimialoittain vuonna 2024

	Terveystieteiden palvelut	Vanhuspalvelut	Lasten, nuorten ja perheiden palvelut	Aikuissosiaalityö ja vammaispalvelut
Henkilöstömäärä 31.12.2024	1575	1420	1169	859
Lähtövaihtuvuusprosentti	15,61 %	22,14 %	12,4 %	18,09 %
VAKE-pulssi (Työntekijöistä suosittelisi työnantajaa ystävilleen)	75 %	67 %	75 %	73 %
Sairauspoissalot	23 299	26 325	13563	15 132

Kehittämistoimet

2024

- Tavoitteena oli uudistaa johtamista, ja vuoden aikana toteutettiin valmentavan johtamisen valmennukset, joihin osallistuivat kaikki johtamistehtävissä työskentelevät. Tarkoituksena on ollut vahvistaa johtamistehtävissä olevien kyvykkyyttä johtaa valmentavalla otteella VAKEn arvojen, toimintakulttuurin ja johtamislupausten mukaisesti.
- Palkkausjärjestelmiä uudistettiin ja palkkojen harmonisointi jatkettiin.
- Henkilöstösuunnittelua työstettiin ja kehitettiin prosessia toimialojen kanssa.
- Henkilöstödatan raportointia kehitettiin ja datan hyödynnettävyyttä lisättiin.
- Resurssipalvelujen toimintaa laajennettiin suunnitellusti ja sijaisten hankintaa keskitettiin entisestään resurssipalveluille.
- Palkat & HRM ja työvuorosuunnittelun kilpailutukset etenivät suunnitellusti ja järjestelmäkilpailutukset saatiin vuoden loppuun mennessä lähes maaliin.
- Pitkäjänteistä työnantajakuvan kehittämistä jatkettiin koko vuoden ajan sekä alan ammattilaisten että opiskelijoiden keskuudessa.

2025

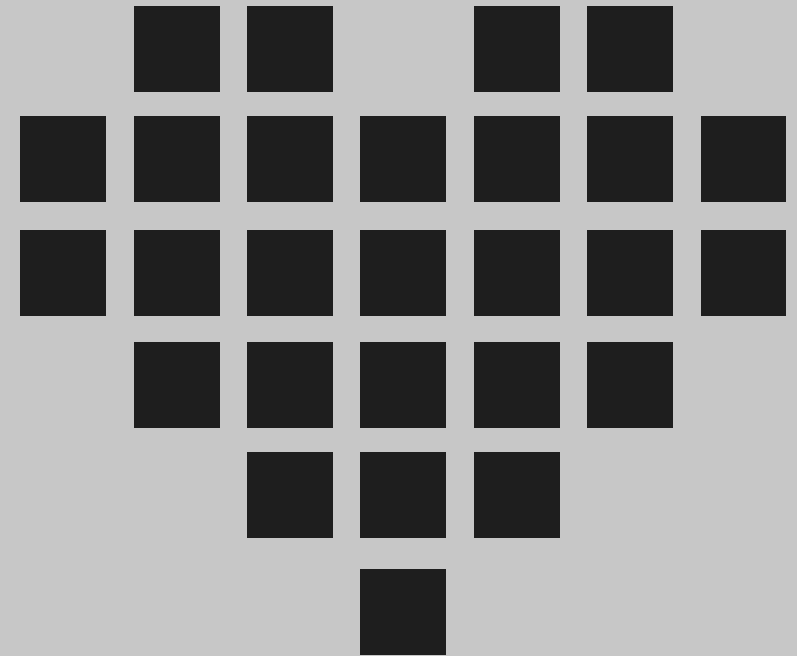
- Palkat & HRM ja työvuorosuunnittelujärjestelmien käyttöönotot.
- Henkilöstöohjelman mukaiset toimenpiteet, esimerkiksi:
 - Henkilöstöstä kertovan tiedon kuntoon laittamiseen.
 - Johtamisemme kehittämiseen johtamislupaustemme mukaisesti sekä muutosjohtamisen tukeen.
 - Johtamisroolien ja vastuiden selkeyttämiseen sekä työnantajapolitiikkamme auki sanoittamiseen.
 - Viestintämme kehittämiseen ja parantamaan henkilöstöjohtamiseen liittyviä ohjeitamme.
 - Työkykyjohtamisen tukeen lähijohtajille sekä tukeen työkykyriskien tunnistamisessa ja niihin tarttumiseen varhaisessa vaiheessa.



Pelastuslaitos

Q1-Q4/2024

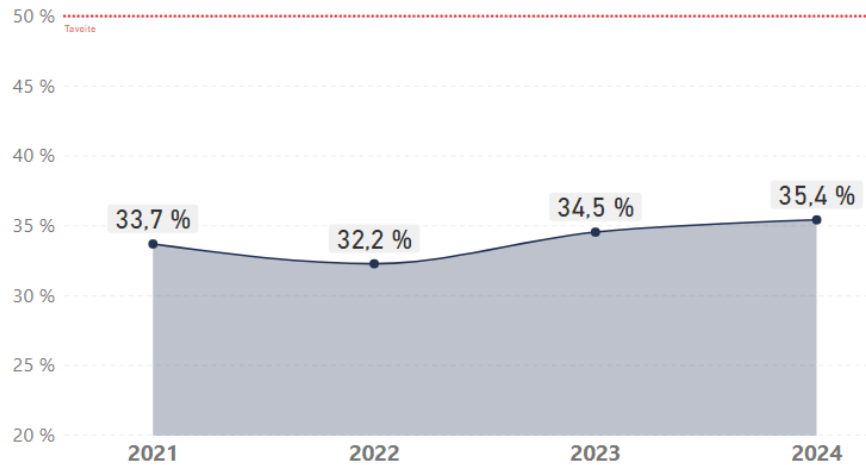
1.1-31.12.2024



Pelastustoiminta

Ensimmäisen yksikön toimintavalmiusajan tavoiteprosentin täytyminen

Q1-Q4



Ensimmäisen yksikön toimintavalmiusaika

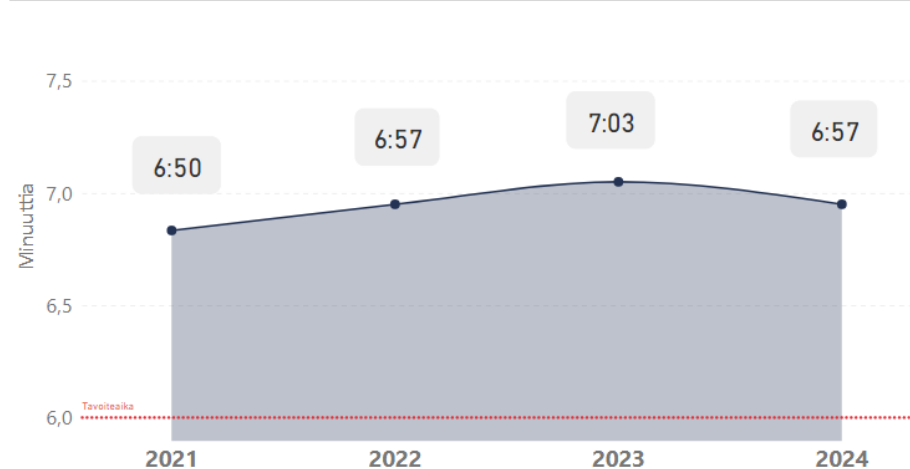
Pelastustoiminnan saatavuutta mitataan mm. ensimmäisen yksikön toimintavalmiusajan ja sen täyttymisen myötä.

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

Ensimmäisen yksikön toimintavalmiusajan mediaani

Q1-Q4



Q1-Q4/2024

Havaintojen pohjalta toteutetut toimenpiteet

Havainto

- Ensimmäisen yksikön toimintavalmiusajan tavoitteen täyttymisprosentissa (tavoite 50 %) ja toimintavalmiusajan mediaanissa (tavoite 6 minuuttia) on pieniä muutoksia aiempiin vuosiin verrattuna.
- Toimintavalmiuden täyttymisprosentti ja toimintavalmiusajan mediaani olivat hieman edellisiä vuosia parempia.
 - Vuonna 2024 Q4 toimintavalmiusajan mediaani oli 6:39 ja täyttymisprosentti oli 40 %, kun ne vuotta aiemmin olivat 7:24 ja 30,5 %.
 - Osittain selittävänä tekijänä voivat olla erilaiset sääolosuhteet, mutta myös Tikkurilan valmiusaseman käyttöönotto on vaikuttanut toimintavalmiuden paranemiseen.
 - Tikkurilassa toimintavalmiuden mediaani oli viimeisellä vuosineljänneksellä 5:55 ja täyttymisprosentti 51,2 %.

Toimenpide

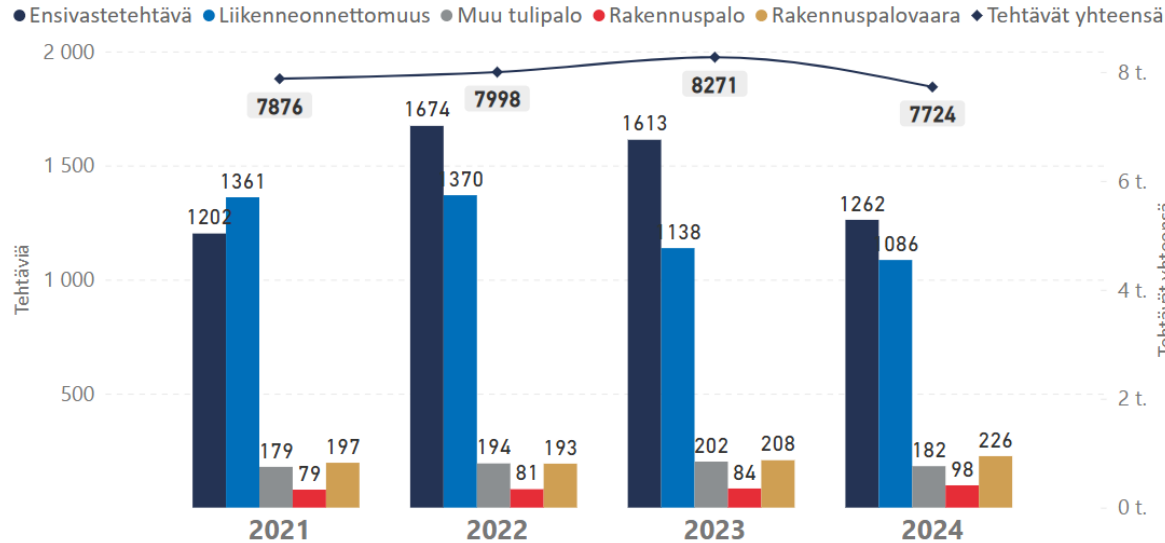
- Pelastustoiminnan toimintavalmiusaikojen alueelliset haasteet ovat tiedossa, ja niihin osaltaan vastataan pidempiaikaisen (2022–2027) suunnitelman mukaisesti perustamalla neljä uutta valmiusasemaa.
 - Ensimmäinen valmiusasema on valmistunut Tikkurilaan, ja operatiivinen toiminta alkoi 1.10.2024.
 - Toisena valmiusasemana rakennetaan Korso, jonka rakennusluvan valmistelu on aloitettu.



Pelastustoiminta

Pelastustoimen tehtävät onnettomuustyypeittäin ja yhteensä

Q1-Q4



Havaintojen pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q1-Q4/2024

Havainto

- Pelastustoiminnan kokonaistehtävämäärä väheni edelliseen vuoteen verrattuna 7 %.
 - Verrattuna viime vuoteen tehtävämäärät olivat Q1 samalla tasolla, Q2 tehtävämäärä oli 12 % pienempi, Q3 21 % pienempi ja Q4 tehtävämäärä oli 11 % suurempi.
 - Viime vuonna lisättyjen ambulanssien lukumäärän myötä ensivastetehtävien määrä väheni 22 %.
 - Syysmyrskyjen aiheuttamia vahingontorjuntatehtäviä oli viime vuotta vähemmän.
- Henkilöstömäärät työvuoroissa
 - Henkilöstön saatavuus on pelastustoiminnassa asettanut haasteita koko vuoden ajan. Palomiesten vakinaiset virat on saatu täytettyä, mutta sijaisten osalta on haasteita saatavuudessa.

Toimenpide

- Tiukassa taloudellisessa tilanteessa on auki olevien virkojen avaamista jouduttu viivästyttämään. Vuoden lopulla on täyttämättä 15 pelastustoiminnan virka.

Onnettomuusvahingot	2024
Onnettomuuksissa syntyneet omaisuusvahingot (2023: 9,8 milj €)	8,3 milj €
Onnettomuuksissa uhattuna olleen omaisuuden arvo (2023: 139,9 milj €)	139,1 milj €



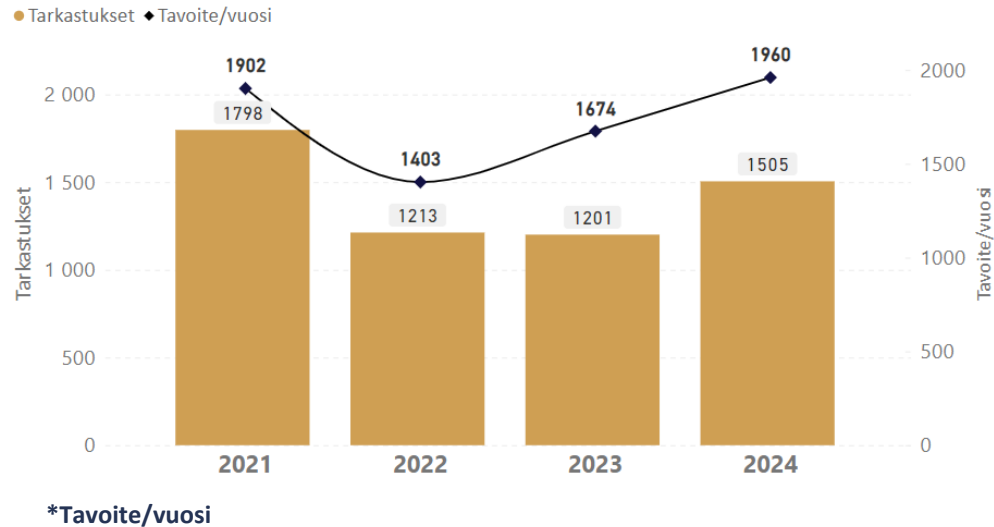
Onnettomuuksien ehkäisy

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

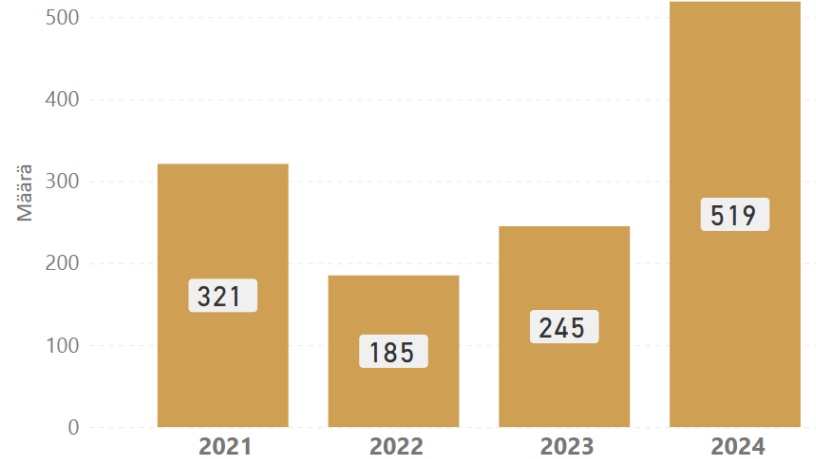
Tavoitteisiin vastataan valvontatehtävillä, neuvonta- ja asiantuntijapalveluilla, palontutkinnalla sekä turvallisuusviestinnällä ja koulutuksilla.

Yleiset palotarkastukset, A1-A6 -kohteet

Q1-Q4



Havaittujen puutteiden jälkivalvonta



Havaintojen pohjalta toteutetut toimenpiteet - Määräaikaiset palotarkastukset

Q1-Q4/2024

Havainto

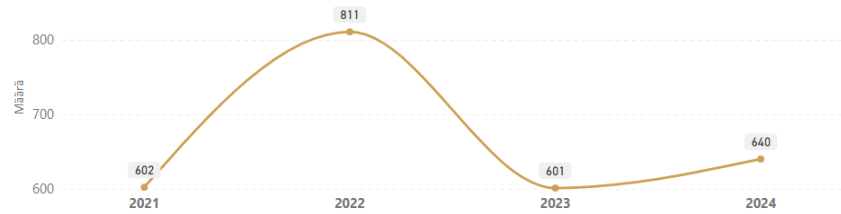
- Palvelukyky on ollut joiltain osin vain tyydyttävä eikä määrällisiin tavoitteisiin ole kaikilta osin päästy.
- Vuodelle 2024 suunniteltuja palotarkastuksia on aloitettu 31.12.2024 mennessä 1505 kpl:ta, joka on 76,8% koko vuoden tavoitteesta. Ennalta suunnittelemattomia palotarkastuksia on tämän lisäksi suoritettu 32 kpl:ta.
- Henkilöstöresursseissa on ollut koko vuoden aikana vajetta.

Toimenpide

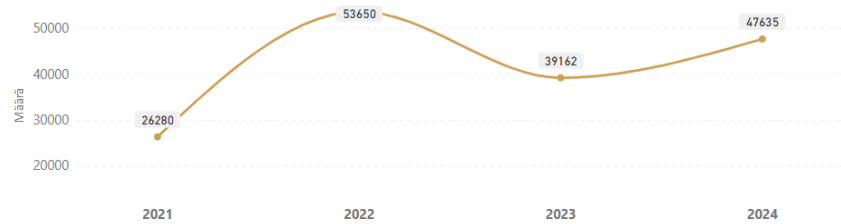
- Uusia toimintamalleja onnettomuuksien ehkäisyn valvontatyöhön pyritään edelleen kehittämään, mutta uusien toimintojen jalkautus on hidasta resurssivajeen takia.
 - Etävalvontamallia on pilotoitu reiluun 200 kohteeseen oppilaitosten määräaikaisessa valvonnassa, uusi valvontamuoto on toimiva ja jää valvontamuodoksi tulevinakin vuosina.

Onnettomuuksien ehkäisy

Turvallisuuskoulutukset ja -viestintätilaisuudet

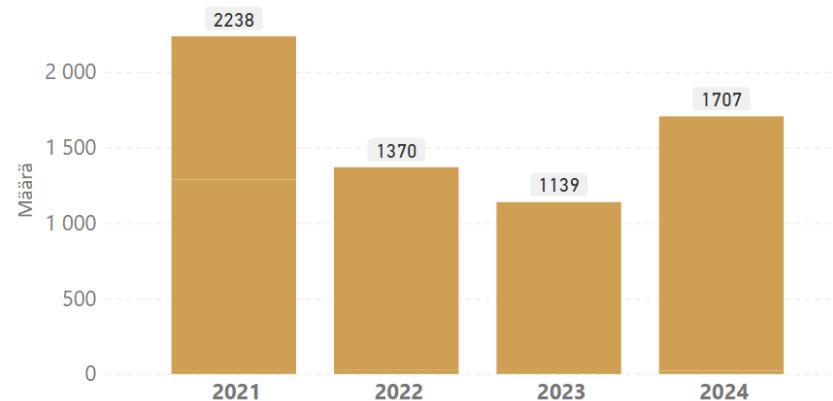


Koulutuksiin osallistujat yhteensä



Asiantuntijapalvelut, Q1-Q4

Sisältää mm. kaavoitukseen ja rakennusvalvontaan liittyvät lausunnot ja muut asiantuntijapalvelut



Havaintojen pohjalta toteutetut toimenpiteet – muu onnettomuuksien ehkäisy

Q1-Q4/2024

Havainto

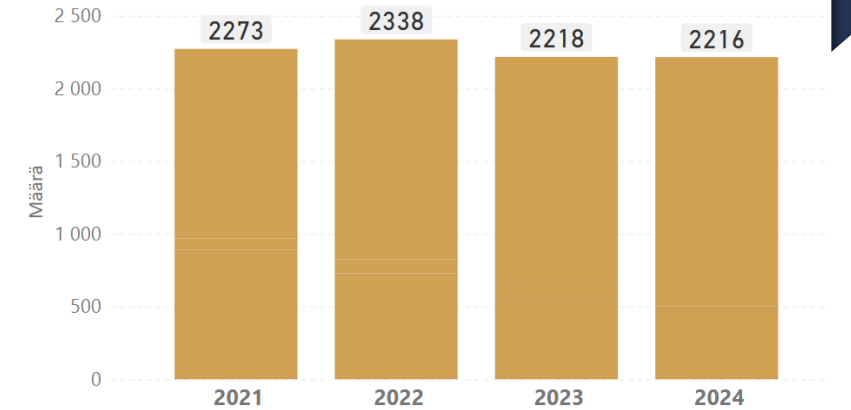
- Pelastuslaitoksen turvallisuuskasvatuksen pääkohderyhmiä ovat esikoululaiset, neljäs- ja kahdeksaluokkalaiset.
- Resurssivajeen takia 4-luokkien osuus jouduttu siirtämään tuleville vuosille.
- Asiantuntijapalveluita pystyttiin toteuttamaan hieman enemmän kuin edellisellä vuonna resurssivajeesta huolimatta.
- Hankkeet kuten VIRVE2, avainsäiliöuudistus ja paloturvallisuuden itsearvioinnin prosessin tarkennus ovat vieneet merkittävästi resursseja.
- Maankäytön ohjausta on supistettu.

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 ollut vaikeuksia pitää yllä asiantuntijatoimintoja; mm. päivystävän palotarkastajan roolia ja tehtävää on tarkennettu.

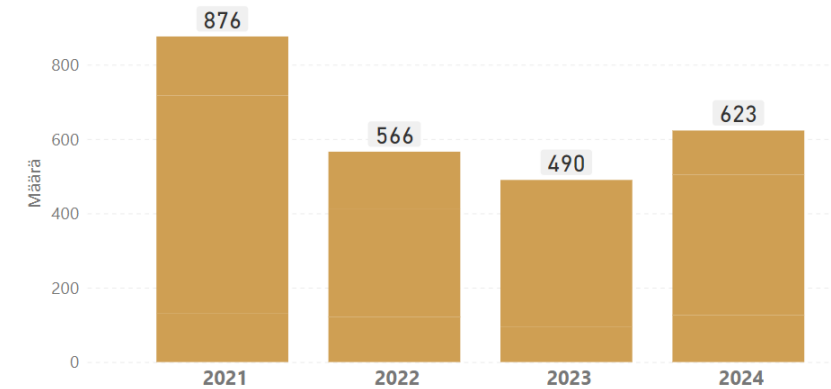
Pelastuslainsäädännön nojalla tehtävä asiakirjavalvonta, Q1-Q4

Sisältää valvontatoimenpiteisiin, muihin toimenpiteisiin ja pelastussuunnitelmiin liittyvän asiakirjavalvonnan



Kemikaalilainsäädännön nojalla tehtävät päätökset ja tarkastukset

Q1-Q4

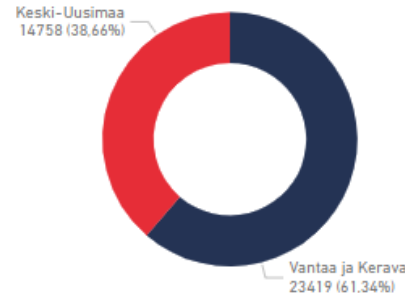


Ensihoito

- Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen ensihoitoyksiköiden kokonaistehtävämäärä pieneni lähes 11% edelliseen vuoteen nähden.
 - VAKEn alueella laskua oli 11,5 % edelliseen vuoteen verrattuna
 - (Q1-Q3/2024 laskua 10,9 %, Q1-Q2/2024 laskua 11,6 %, Q1/2024 laskua 10,3%)
 - Keusoten alueella laskua oli 10,1 % edelliseen vuoteen verrattuna
 - (Q1-Q3/2024 laskua 8,2 %, Q1-Q2/2024 laskua 6,5 %, Q1/2024 laskua 4,3%)
- Lähes 48 prosentissa tehtävistä potilas hoidettiin kohteessa tai tarvetta kuljetukselle ei ollut (X-koodi)
- A- ja B-kiireellisyysluokan tehtävät laskivat edelleen merkittävästi viime vuoteen verrattuna (A 32%, B 22%). C-kiireellisyysluokan tehtävämäärät pysyivät lähes ennallaan.

Ensihoidon tavoittamisviive ydintaajama-alueella A- ja B-kiireellisyysluokkien osalta	TP2022	TP 2023	Tavoite	TP 2024
VAKE-alue: Tavoittamisviive ydintaajama-alueella 90 %:ssa A-kiireellisyysluokan tehtävistä on 9 min ja B-kiireellisyysluokan tehtävistä 10 min	A: 11:22 B: 12:53	A: 11:14 B: 12:24	A: 09:00 B: 10:00	A: 11:45 B: 12:01
KEU-alue*: Tavoittamisviive ydintaajama-alueella 90 %:ssa A-kiireellisyysluokan tehtävistä on 9 min ja B-kiireellisyysluokan tehtävistä 10 min	A: 10:20 B: 11:31	A: 09:25 B: 10:52	A: 09:00 B: 10:00	A: 10:57 B: 10:30
*Mukana neljä HUS yksikköä				

		Q1-Q4/2023	Q1-Q4/2024
Haipro-ilmoitukset (kpl)	VAKE	45	50
	KEU	-	58
Uhka-, väkivalta- ja vaaratilanneilmoituksia (kpl)		33	51
Ensihoitoyksiköiden tehtäväsidonaisuus (ka.) (pl. kenttäjohtoyksikkö EKU61)		34,37 %	31,59 %
Asiakaspalautteet (kpl)		144	96



Havaintojen pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q1-Q4/2024

Havainto

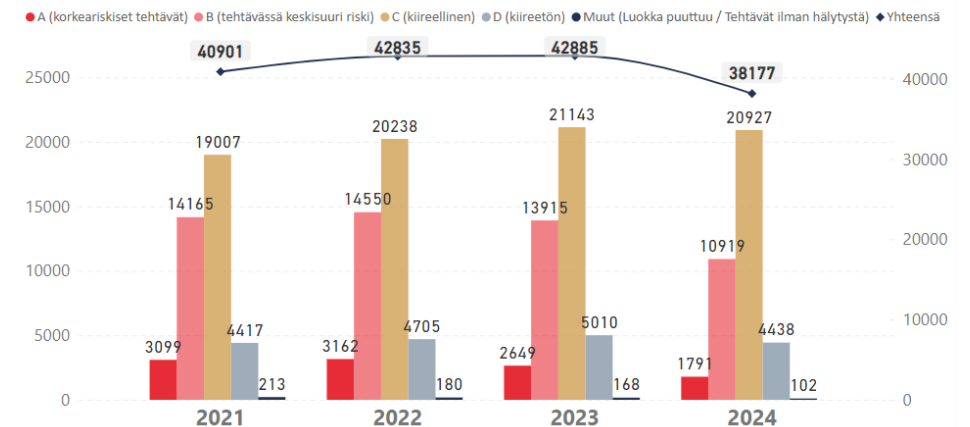
- B-tehtävien osalta tavoittamisviiveet ovat parantuneet hieman kahteen edelliseen vuoteen verrattuna ja tehtävämäärät vähentyneet edelliseen vuoteen verrattuna (VAKE 20,7%, KEU 26,4%).
- A-tehtävien osalta tavoittamisviiveet ovat heikentyneet kahteen edelliseen vuoteen verrattuna ja tehtävämäärät ovat vähentyneet edelliseen vuoteen verrattuna (VAKE 22,7%, KEU 37,5%). A-tehtävien osalta tehtävämäärät ovat melko pieniä (VAKE: 449, KEU: 200) ja määrien prosentuaaliset muutokset melko suuria, joka voi osaltaan selittää viiveisin liittyvää vaihtelua.

Toimenpiteet

- Pidempiaikaisten (2022–2026) valmuisaikatavoitteiden parannustoimenpiteiden toteuttaminen on edennyt lähes aikataulun mukaisesti.
 - Ensimmäinen valmuisasema on valmistunut Tikkurilaan, ja operatiivinen toiminta alkoi 1.10.2024.
 - Toisena valmuisasemana rakennetaan Korso, jonka rakennusluvan valmistelu on aloitettu.

Ensihoidon tehtävät kiireellisyysluokittain ja yhteensä

Q1-Q4



Vuosi 2024

Kehittämistoimenpiteet 2024

Osaamisen kehittäminen

- Vuoden 2024 aikana kartoitettiin osaamisen kehittämisen tilaa pelastuslaitoksella ja aloitettiin osaamisen kehittämisen prosessin kuvaaminen.

Toimintavalmiuden parantaminen (pelastustoiminta ja ensihoito)

- Pidemmän aikavälin valmiusaikatavoitteiden korjaustoimenpiteet etenevät osittain aikataulussa, mutta osittain on tullut hidasteita:
 - Tikkurilan valmiusaseman rakentaminen eteni suunnitelmien mukaan, asema otettiin käyttöön lokakuussa 2024.
 - HALI-liikennevalo-ohjausjärjestelmän rakentaminen jatkuu.

Tiedolla johtamisen kehittäminen

- Tiedolla johtamisen välineitä ja raportointipohjia on kehitetty tukemaan ajantasaisen ja luotettavan tiedon saamista ja sen hyödyntämistä.

Yhteistyössä Uudenmaan pelastuslaitosten (Helsinki, Itä-Uusimaa, Länsi-Uusimaa ja Keski-Uusimaa = HIKLU) kanssa on vuonna 2024 käynnistetty seuraavia kehittämishankkeita

- "Riskianalyysityön kehittäminen tiedolla johtamisen tueksi" -hankkeessa päivitetään Uudenmaan alueen riskianalyysi sekä luodaan yhteisiä mallipohjia valtakunnallisesti hyödynnettäväksi.
- "Rauniopelastuksen suorituskyvyn parantaminen Uudellamaalla" - hanke alkoi 10/2024.
- HIKLU ensihoidon osaamisen asiantuntijat aloittivat 9/2024 pilottihankkeen, minkä tarkoituksena on yhdenmukaistaa, kehittää ja tasavertaistaa ensihoidon koulutusta ja osaamista.
- HIKLU tasoinen jälkipurun toimintaohje jalkautettiin 2024.

Työhyvinvoinnin kehittäminen

- Työhyvinvoinnin parantamiseksi on toteutettu *Työntekijäkokemus paremmaksi* -toimenpidesuunnitelman mukaisia toimenpiteitä.
- Exopela-hankkeessa selvitetään eksoskeletonien vaikutusta työkuormitukseen simuloituissa olosuhteissa.

Kehittämistoimenpiteet 2025

Osaamisen kehittäminen

- Lakisääteisten osaamisvaatimusten määrittely, osaamistarvekartoitus ja osaamisen todentamisen keinojen kehittäminen.

Toimintavalmiuden parantaminen (pelastustoiminta ja ensihoito)

- Toisena valmiusasemana rakennetaan Korson asema, joka sai rakennusluvan joulukuussa 2024 ja rakennustyöt käynnistyvät 2025. Käyttöönotto vuonna 2026.
- HALI-liikennevalo-ohjausjärjestelmän rakentaminen jatkuu.

Tiedolla johtamisen kehittäminen

- Lähijohtajia ja asiantuntijoita tuetaan tiedolla johtamisen toimeenpanossa.
- Tiedolla johtamisen välineitä ja raportointipohjia kehitetään edelleen tukemaan ajantasaisen ja luotettavan tiedon saamista ja sen hyödyntämistä.

Pelastuslaitoksen johtamisrakenteen uudistaminen ja työhyvinvoinnin kehittäminen

- Organisaatorakennetta muokataan siten, että se tukee asiakasprosesseja sekä lisää taloudellista tehokkuutta ja vaikuttavuutta.
- Osallisuutta ja päätöksenteon läpinäkyvyyttä kehitetään
 - Esim. avointa keskustelukulttuuria tukevien menettelyjen ja vuorovaikutuskanavien pilotointi.
- Esihenkilö- ja lähijohtajatyön vastuut selkiytetään, asiantuntijatehtävien ja johtamisvastuiden selkeämpi erottelu
 - Esim. pilotoidaan johtamismalli, jossa palomestari ja hänen lähijohdettavansa ovat samanaikaisesti työvuorossa.
- Esihenkilöiden ja lähijohtajien osaamista kehitetään ja johtamista tuetaan.

Yhteistyö Uudenmaan pelastuslaitosten kanssa

- Yhteistyö-hankkeet Uudenmaan pelastuslaitosten (Helsinki, Itä-Uusimaa, Länsi-Uusimaa ja Keski-Uusimaa = HIKLU) kanssa jatkuvat, lisäksi vuonna 2025 toteutetaan ”Psykososiaalisten kuormitustekijöiden tunnistaminen HIKLU pelastuslaitoksilla” -hanke.



Autamme, hoidamme, pelastamme

Lisätietoa:

Valvonnan ja tuottajaohjauksen yhteissähköposti
laadunvalvonta@vakehyva.fi

