

Laadun ja omavalvonta- ohjelman raportointi

Q3/2024

Aluehallitus 26.11.2024





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 1.7.2024-30.9.2024.



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



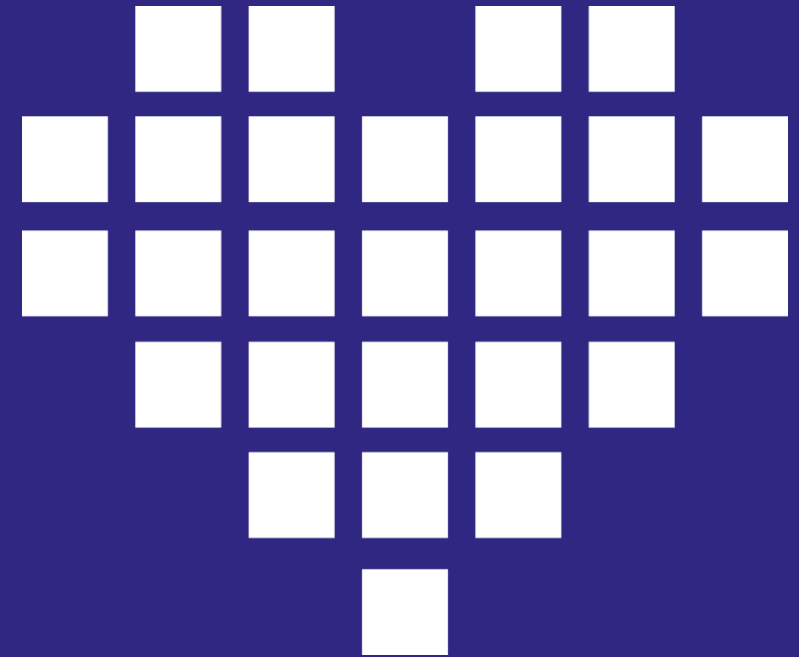
Esimerkkejä mittareista

<p>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 suosittelevuus, sairauspoissaolopäivät</p>



Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Q3/2024





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

Q3/2024

Havainto

Puheluiden määrä on lisääntynyt terveysasemilla, suun terveydenhuollossa puhelut ovat edelleen vähentyneet. Takaisinsoiton odotusaika on hieman kasvanut ja suoraan vastattujen puheluiden odotusaika on pysynyt hyvällä tasolla.

Toimenpide

Toimintaa kehitetään edelleen kiinnittäen huomiota päivittäisjohtamisen ja seurannan menetelmien ja työkalujen yhtenäistämiseen.



Terveydenhuolto | Hoitoonpääsy



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

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q3/2024

Havainto

Määräajassa hoitoon päässeiden osuus on pysynyt ennallaan. Määräajan ylittäneiden keskimääräinen odotusaika on pysynyt noin viikossa.

Toimenpide

Parempaa hoitoon pääsyä ja hoidon jatkuvuutta tavoitellaan omatiimi-mallin mukaisella toiminnanmuutoksella.

Terveydenhuollon odotusajat sekä tavoitetasot

Terveydenhuoltolaki määrittää, missä ajassa kiireettömään hoitoon on päästävä. Tätä kutsutaan hoitotakuuksi. Perusterveydenhuollon kiirettömään 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 ole vielä saatavilla, mutta tiedot tuodaan takautuvasti myöhempiin laadun ja omavalvontaohjelman raportoinneille.



Sairaalapalvelut | Hoitojaksot



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

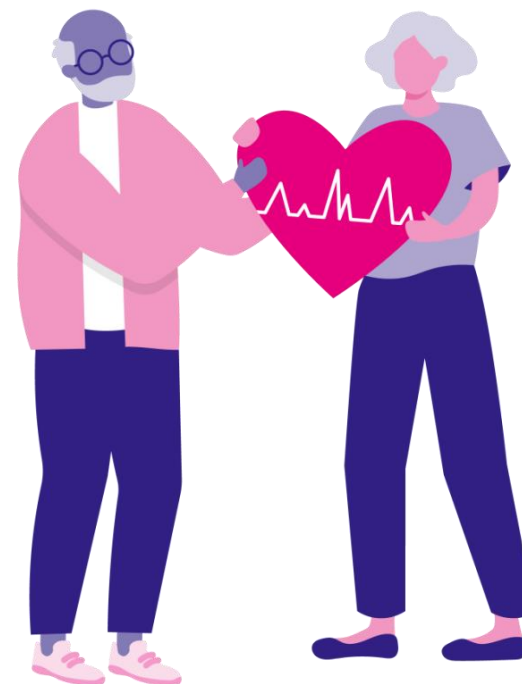
Q3/2024

Havainto

Hoidon saatavuus vuodeosastoilla on jatkunut hyvällä tasolla. Suurin osa potilaista kotiutuu hoitojakson päätteeksi omaan kotiin. Hoitoon palanneiden osuus on pysynyt tasaisena.

Toimenpide

Hoitoon palanneet analysoitiin syyskuun osalta. 6% palanneista oli sellaisia, joiden kohdalla hoitoon paluulta olisi välttytty kotiutuksen tukitoimin. Huomioidaan asia kotiutuksissa.



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 %		
1-3 vrk	10 %		10 %		13 %			
4-21 vrk	19 %		19 %		22 %			
22-90 vrk	39 %		41 %		34 %			
91-120 vrk	17 %		20 %		21 %			

Suun terveydenhuollon odotusajat sekä tavoitetasot

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

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q3/2024

Havainto

Hoitoonpääsyn nopeutuminen on jatkunut hyvällä tasolla

Toimenpide

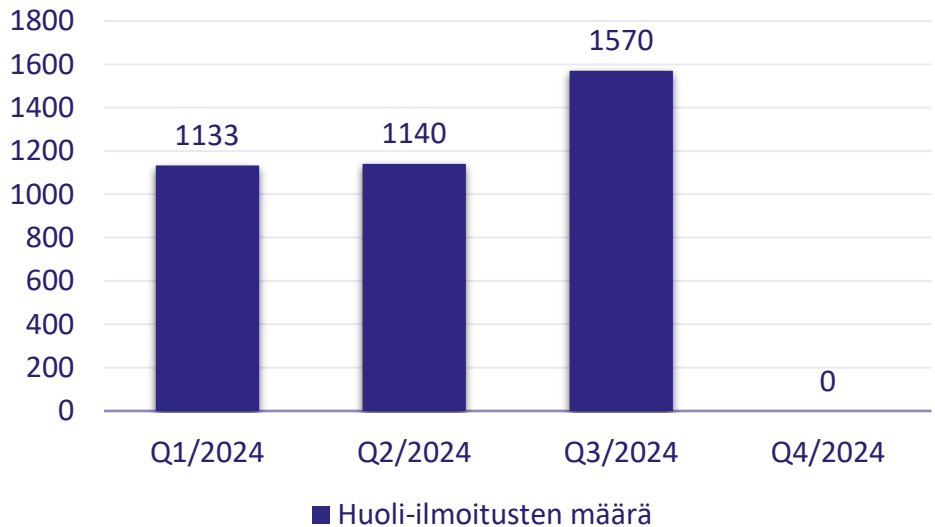
Olemme kehittämässä ja ottamassa käyttöön suun terveydenhuollon omatiimimallin hoitoonpääsyn parantamiseksi.





Vanhusten palvelut | Huoli-ilmoitukset ja puhelinpalvelut

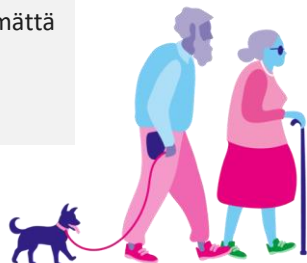
Huoli-ilmoitukset



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			
Takaisinsoittojen määrä	287	262	222	277	332	261	241	325	339			
Keskimääräinen odotusaika puhelimeen (suorat soittot, minutteina)	19.53	19.24	16.49	23.38	29.17	27.27	20.04	28.56	37.48			

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

Q3/2024

Havainto

Huoli-ilmoitusten määrä on lisääntynyt merkittävästi.

Toimenpide

Ilmoitusten tekemisen viestintään panostettu ja siinä on onnistuttu. Resurssia ilmoitusten käsittelyyn vahvistettu ja prosessia kiireellisten tarpeiden tunnistamiseksi panostettu.

Havainto

Puhelintyön resurssointi ei tarpeeseen nähden ole ollut riittävää.

Toimenpide

Takaisinsoitto toimintaa vahvistetaan, odotusaikojen lyhentämiseksi. Pyritään vastaamaan kiireellisiin puheluihin ja ohjaamaan ei kiireelliset takaisinsoitoiksi ruuhkahuippujen tasaamiseksi. Osaamisen vahvistamista tehty muuttuviin tilanteisiin vastaamiseksi laajemmalla resurssilla.





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	0,68	0,68	0,68	0,66	0,66	0,66			

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	-	7 arkipv
Pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen (odotusajan mediaani vuorokausina). Luku suluissa kertoo yli 3 kk odottaneet	23,5 (0)	27 (0)	27 (0)	-	Alle 90 vrk
Kotihoito	Palvelu alkaa palvelutarpeen tunnistamisesta seuraavana arkipv.	Palvelu alkaa palvelutarpeen tunnistamisesta seuraavana arkipv.	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. (Huom! Mitoituskokona on kirjattu kuukausitasolla sen työvuorokauden toteuman mukaisesti, josta suurin osa on ollut raportoitavan kalenterikuukauden puolella.)

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

Q3/2024

Havainto

Henkilöstömitoituksessa on päästy lakisääteiseen tavoitteeseen.

Toimenpide

Henkilöstömitoituksen toteutumista seurataan johtamisjärjestelmän mukaisesti ja välittömän työajan raportointia on kehitetty. Mahdollisiin poikkeamiin on reagoitu omavalvonnallisilla toimenpiteillä välittömästi.

Havainto

Ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelut on pystytty järjestämään niitä tarvitseville asiakkaille nopeasti.

Toimenpide

Hoitoketjun sujuvuutta on pystytty tehostamaan tiiviillä yhteistyöllä ja prosessia sujuvoittamalla mm. arviointi- ja kuntoutustoimintaa vahvistamalla ja edelleen kehittämällä.

Havainto

Palvelutarpeen arviointi ja kotihoidon palvelu on pystytty järjestämään asiakkaalle viivyttyksettä.

Toimenpide

Asiakkaiden palvelutarpeen arviointi aloitetaan heti yhteydenotosta ja asiakkaan tarpeen mukaiset palvelut yli 75-vuotiaille järjestetään viivymättä. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella kohdennetaan palvelut tarkoituksenmukaisesti koko palveluvalikko huomioiden.

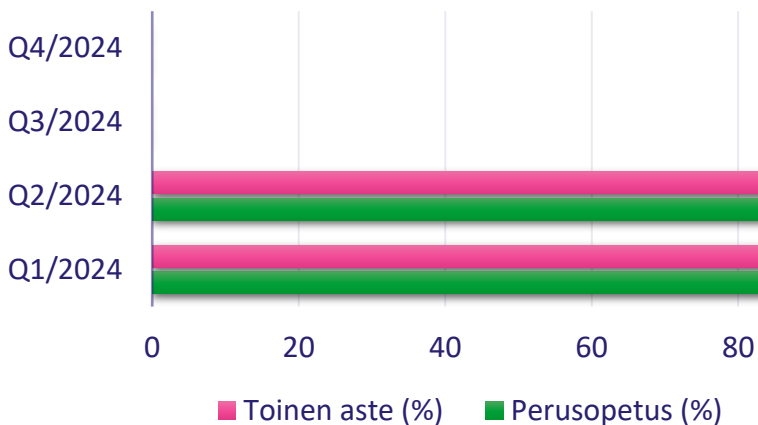


Lasten, nuorten ja perheiden palvelut | Odotusajat ja puhelinpalvelut

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%			

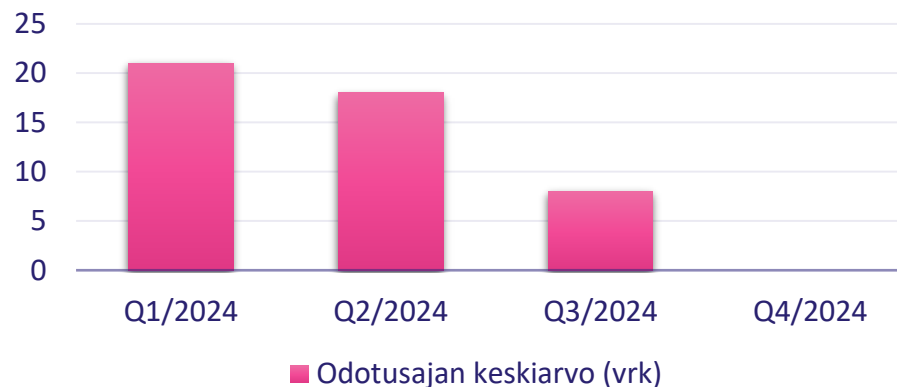
*Tilastointi aloitettu maaliskuussa.

Opiskeluhoillon psykologille pääsy tarvittaessa 7 päivässä



Q3/2024 tieto ei ole saatavilla raportointiajankohtana teknisistä syistä.

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



Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q3/2024

Havainto

Apottisiirtymään liittyen opiskeluhoillon psykologille palvelunpääsyn aikaa ei ole tällä hetkellä saatavilla.

Toimenpide

Raportoinnin kehitys on Apotilla työn alla. Tämän hetken arvion mukaan tiedot ovat saatavilla loppuvuoden aikana.

Havainto

Perheneuvolapalveluissa palveluun pääsy on pysynyt ajanjaksolla 1–9/2024 sujuvana. Odotusaika syyskuussa 2024 kasvatus- ja perheneuvonnan palveluihin oli keskimäärin 8 vuorokautta.

Toimenpide

Asukasviestintää sekä kumppanitahojen perehdytystä on tehostettu syksyn aikana, jotta perheet löytäisivät palveluun vielä nykyistäkin paremmin.

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).



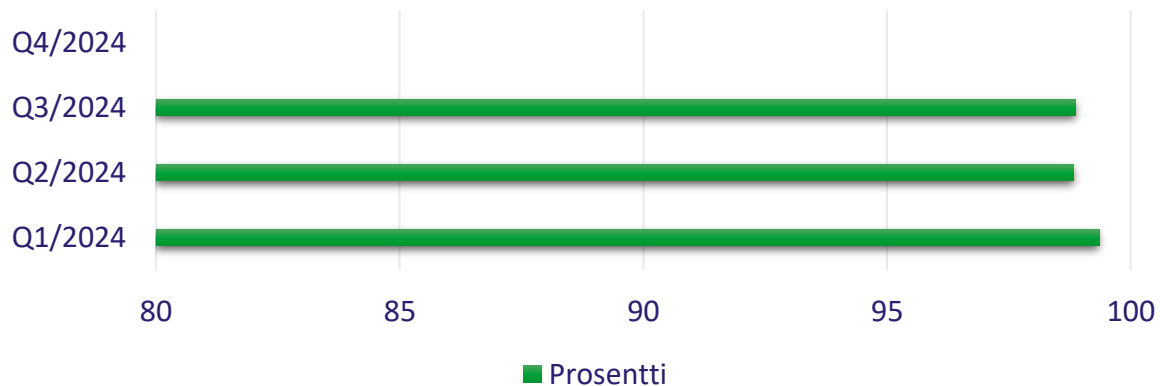


Aikuissosiaalityö ja vammaisten palvelut | Käsittelyajat ja pääsy palveluihin

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	-	Alle 7 vrk
Vammaispalvelut	6,76 vrk	6,47 vrk	7,9 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

Q3/2024

Havainto

Toimeentulotukien hakemusten käsittelyajat pidentyneet kolmannen kvartaalin aikana.

Toimenpide

Käsittelyaikojen pidentymiseen vaikuttaa kesälomakausi sekä se, että ylitoita ei enää tehdä. Ajat ovat kuitenkin edelleen kohtuullisella tasolla.

Havainto

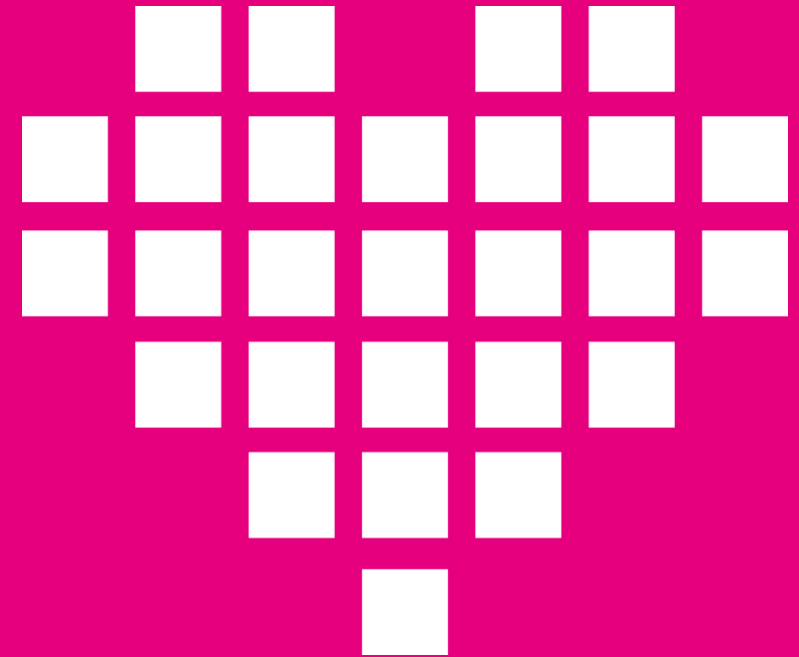
Palvelutarpeen arviointien osalta aloitusaika on hieman pidentynyt kolmannen kvartaalin aikana.

Toimenpide

Aloitusaikaan vaikuttaa kesälomakauden lisäksi jatkuvasti kasvava asiakasmäärä.

Asiakaskokemus ja osallisuus

Q3/2024

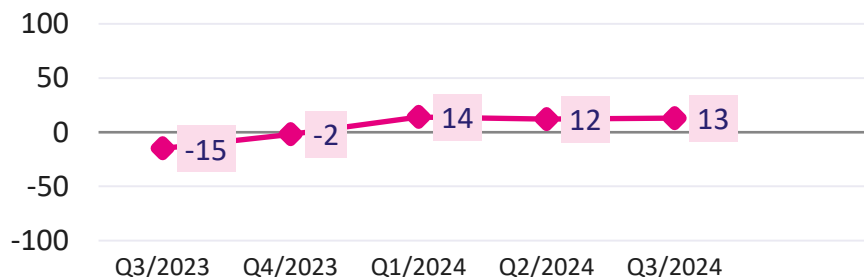




Asiakaspalaute-kysely | Hyvinvointialueen yhteenveto

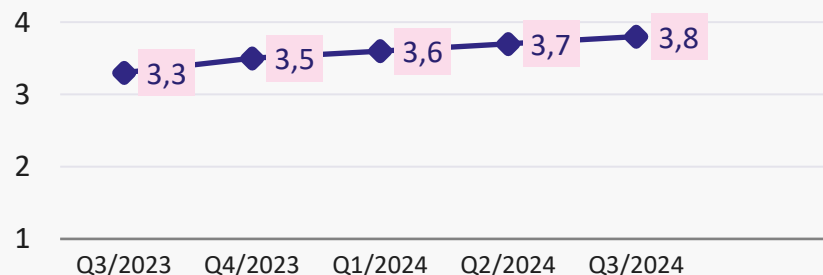
NPS-Suositteluindeksi*

"Kuinka todennäköisesti suosittelet palvelua ystävällesi tai läheisellesi?"



THL: Palvelun yleisarvosana

1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



Viimeisin NPS-indeksi | Vastaajamäärä

1.7.-30.9.2024

13 | 563

Palautteita yhteensä

1.7.-30.9.2024

776

Keskim. vastausaika asiakkaalle (arkipäivää)

1.7.-30.9.2024

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 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 suosittelemisindeksiä. Se kuvaa kuinka todennäköisesti asiakkaat suosittelevat palvelua läheisilleen. NPS-suosittelemisindeksi arvioidaan hyväksi, kun arvo ylittää 0-arvon.



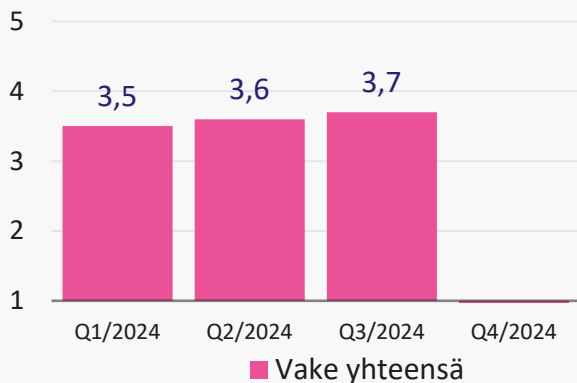


Asiakaspalaute-kysely | Palaute ja kehittämistoimenpiteet

Palvelujen saatavuus

"Sain apua, kun sitä tarvitsin"

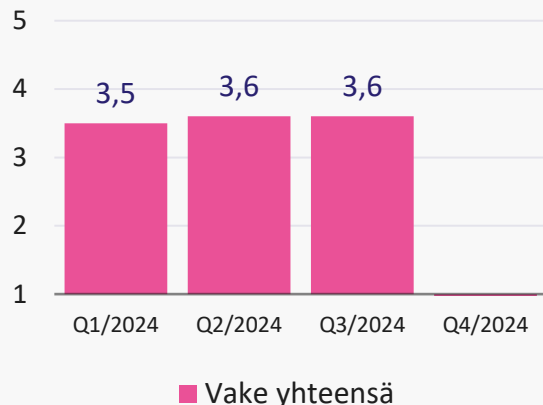
1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



Asiakkaan kohtaaminen

"Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti"

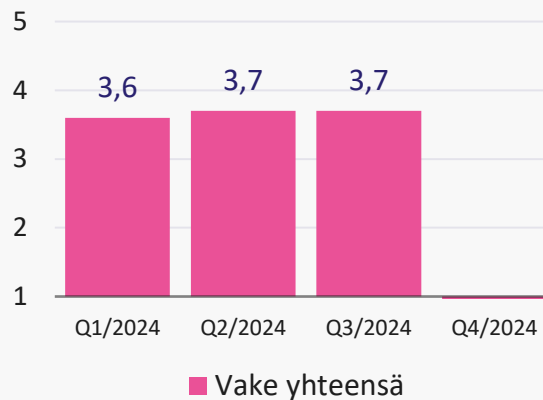
1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



Asiakkaan osallisuus

"Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin kanssani yhteistyössä"

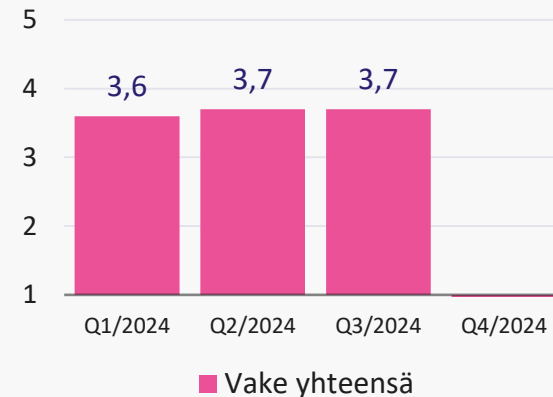
1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



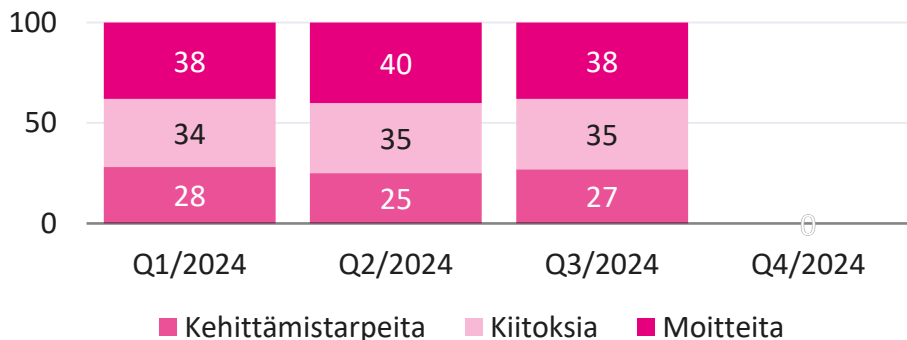
Hoidon tai palvelun hyödyllisyys

"Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi"

1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



Asiakaspalautteisiin liittyvistä avoimista palautteista, %



Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q3/2024

Havainto

Asiakkaan kohtaaminen on tärkeä kehitettävä osa-alue palvelujen laadun ja vaikuttavuuden kannalta.

Toimenpide

Toimialat ovat mm. tuottaneet räätälöityä koulutusta henkilöstölle asiakkaan kohtaamisen parantamiseksi. Esimerkkinä suun terveydenhuollon palvelut, jossa toteutettu kokonaisuuksena pelkopotilaan kohtaamiseen.

Havainto

Lasten ja nuorten asiakkaiden osallisuuden kokemuksen parantaminen on tärkeä palvelujen laadun parantamisen kohde.

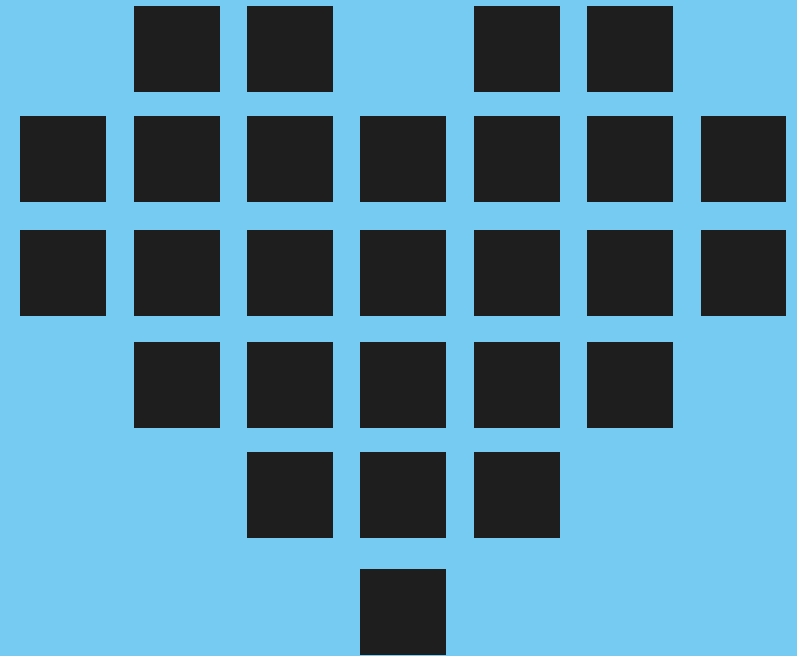
Toimenpide

Esimerkkinä toteutuneista toimenpiteistä lasten, nuorten ja perheiden palveluissa käynnistetty lasten ja nuorten palautelomakkeen kehitystyö.



Laatu ja turvallisuus

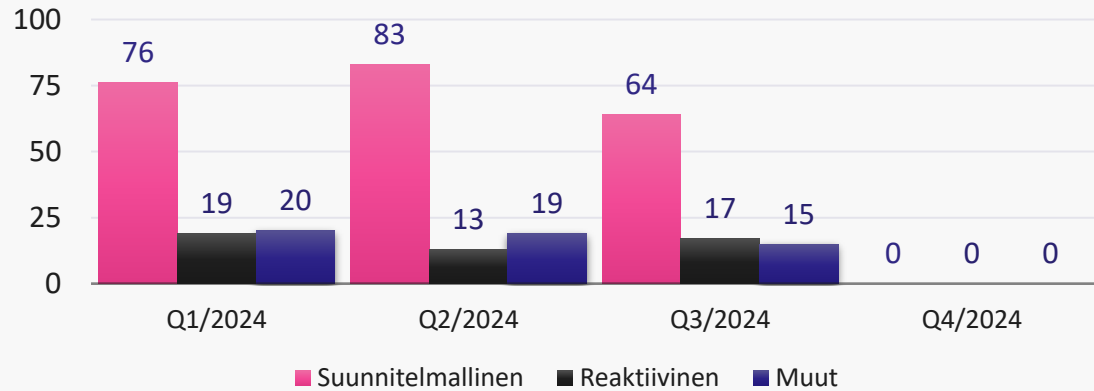
Q3/2024



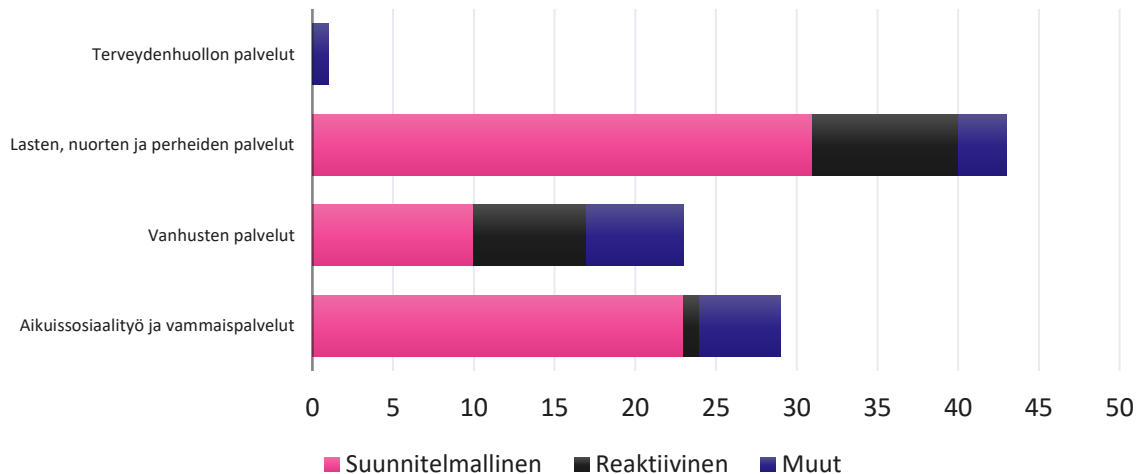


Valvonta ja tuottajaohjaus | Valvontatapahtumat ja havainnot

Valvontatapahtumat yhteensä (kpl)



Valvontatapahtumat toimialoittain Q3/2024 (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.

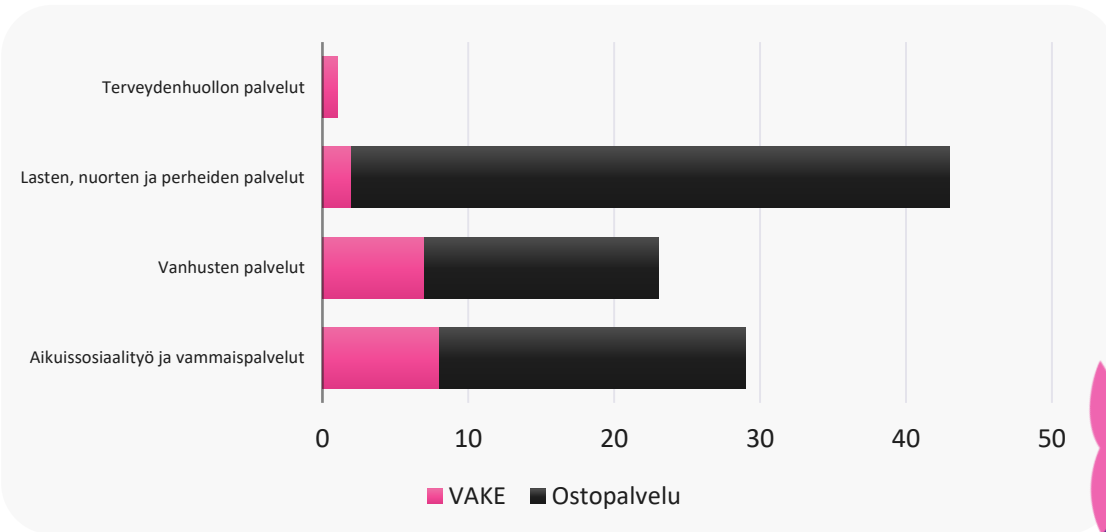
Valvonnan ja tuottajaohjauksen tehtävä on hyvinvointialueen valvonnan suunnittelu, toteuttaminen ja kehittäminen. Palvelujen saatavuuden, jatkuvuuden, turvallisuuden ja laadun varmistamiseksi valvonta ja tuottajaohjaus toteuttaa palveluntuottajien ohjausta ja valvontaa monilla eri tavoilla ja tilastoidut 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 Q3/2024 (kpl)



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.

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q3/2024

Havainto

Suunnitelmallisten valvontatapahtumien määrät ovat olleet hieman pienemmät kolmannen kvartaalin osalta kesälomakauden vuoksi. Reaktiivisia ja muita valvontatapahtumia on kolmannella kvartaalilla ollut suurin piirtein sama määrä aiempaan verrattuna.

Havainto

Valvontaprosessien yhtenäistämiseksi tarvitaan eri palvelujen välillä. Lisäksi tarve edelleen kehittää yhteistyötä eri hyvinvointialueiden ja valvontaviranomaisien kanssa.

Toimenpide

Valvontaprosessia sekä valvontalomakkeistoa on kehitetty yhtenäisemmäksi. Samalla valmistauduttu laadunvalvontajärjestelmän käyttöönottoon. Valvonta ja tuottajaohjaus on yhteistyön kehittämiseksi ja valvontaosaamisen parantamiseksi osallistunut erilaisiin valvontaan liittyviin webinaareihin ja tapahtumiin, esimerkiksi Sote-palveluntuottajien valvontaa tekevien kansallisille päiville.

Havainto

Valvira on julkaissut 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta, sisällöstä ja seurannasta.

Toimenpide

VAKEn omavalvontasuunnitelman mallipohja on päivitetty Valviran määräyksen mukaiseksi ja yksiköt päivittävät omavalvontasuunnitelmansa siihen vieden ne samalla VAKEn nettisivuille. Uuden mallipohjan käyttöönoton myötä VAKEssa raportoidaan omavalvonnasta myös yksikkötasoisesti omavalvontasuunnitelmien yhteydessä.



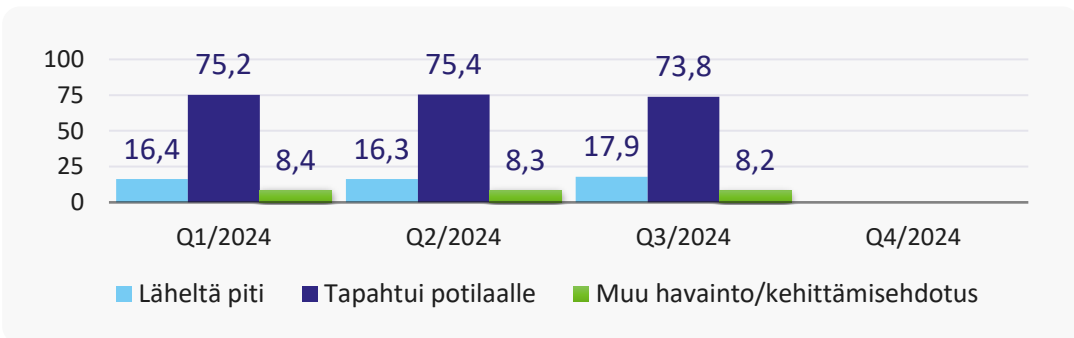


HaiPro | Ilmoitusten luonne ja kehittämistoimenpiteet

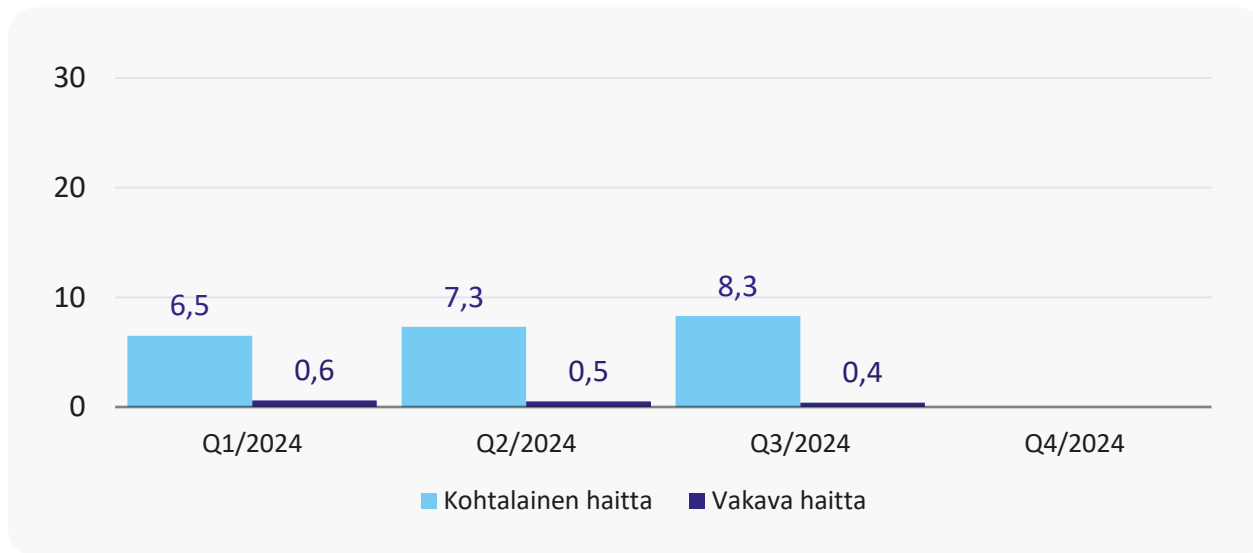
Koko hyvinvointialue

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

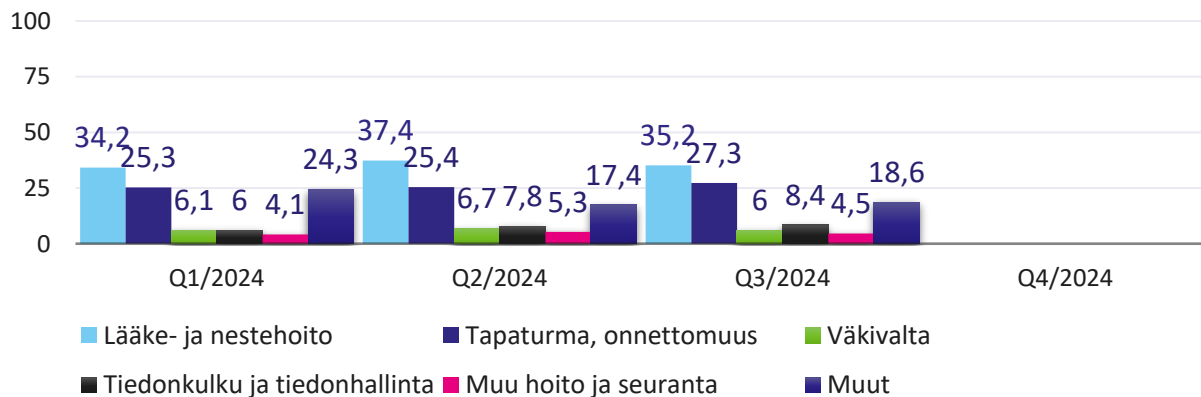
Tapahtuman luonne (%)



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.

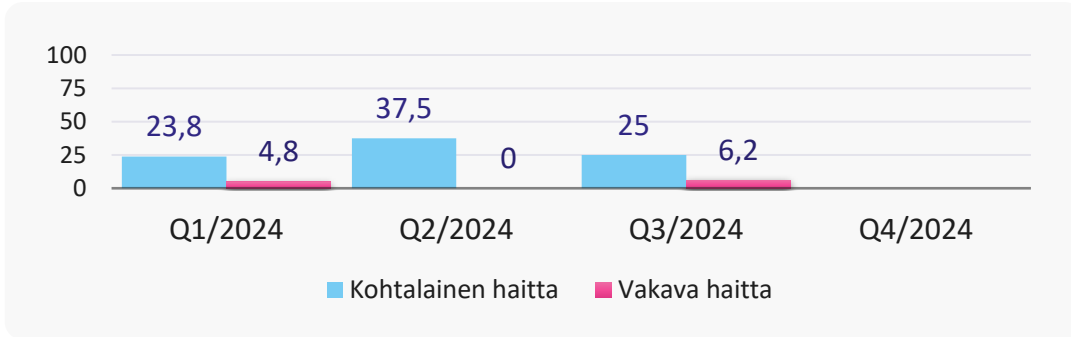


SPro | Ilmoitusten luonne ja kehittämistoimenpiteet

Koko hyvinvointialue

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

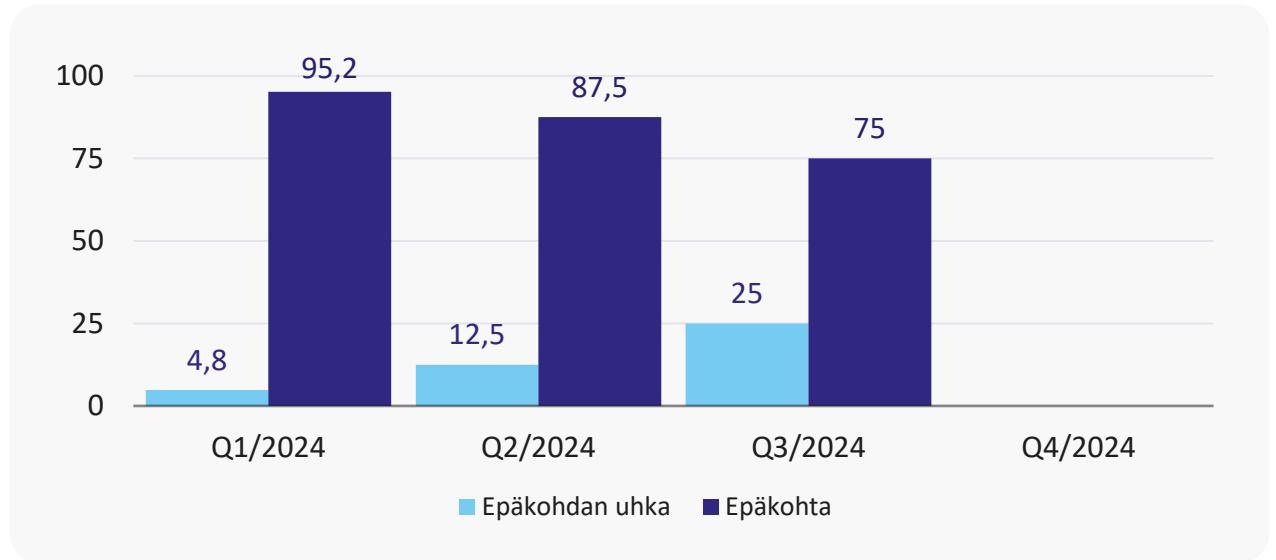
Seuraus asiakkaalle (%)



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

Q3/2024

Havainto

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

Toimenpide

- Hyvinvointialueella on käynnistetty valmistelu liittyen kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian tehtävään asiakkaan, potilaan ja läheisen mahdollisuudesta tehdä haitta ja vaaratapahtumailmoituksia. Ilmoitusmahdollisuus on tavoitteena ottaa käyttöön syksyn 2024 aikana. Esihenkilöitä on tiedotettu järjestelmän käyttöönotosta ja järjestelmätoimittajan kanssa valmistellaan käyttöönottoa.
- Esihenkilöille suunnattu HaiPro ja SPro-koulutus on valmisteilla Noheva opiskeluympäristöön.
- Vakavien vaaratapahtumien prosessia työestetään STM:n vakavien vaaratapahtumien tutkinta -oppaan pohjalta. Lisäksi huomioidaan kansallisen strategian vaatimukset.



RAI | Laatutavoitteet, vanhuspalvelut –laatumoduulin tulokset 1.7-30.9.2024



Tavoite	Kotihoito	Yhteisöllinen asuminen (kotona asuminen ja hoiva-asuminen)
Asiakasmäärä, josta tulokset on laskettu (jos ei toisin mainita)	1128	263
Turvallisuus: kaatuminen 90 vrk aikana, % < 15%	24 %	27 %
Osallisuus: asiakas ei itse osallistunut arviointiin, % < 15%	6 %	6 %

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 päättyneiden 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 73% kokonaisasiakasmäärästä. Yhteisöllisen asumisen (kotona asuminen ja hoiva-asuminen) kattavuus 94 % kokonaisasiakasmäärästä.



RAI | Laatutavoitteet, vanhuspalvelut –laatumoduulin tulokset 1.7.-30.9.2024



Tavoite	Ympäri vuorokautinen asuminen
Asiakasmäärä, josta tulos on laskettu (jos ei toisin mainita)	535
Turvallisuus: kaatuminen 30 vrk aikana, 7 %	13 %
Osallisuus: asiakas ei itse osallistunut arviointiin, % < 5%	28 %

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q3/2024

Havainto

- Osana kaatumisten ehkäisyä on henkilöstön laiteturvallisuusosaamista vahvistettu perehdyttämällä. Asiakkaan kaatumisten raportointia tehostettu ja otettu käyttöön Ikinä mittari. RAI:n laatumittariksi on nostettu kaatumiset ja sen toteutumista sekä kehittämistoimenpiteitä seurataan osana yksiköiden ja palvelualueiden johtamista.
- Tarve RAI-osaamisen kehittämiseksi ja perehdytykselle.

Kotihoito

- Asiakkaan kaatumisten raportointia tehostettu ja otettu käyttöön Ikinä mittari.
- Kotikuntoutusta hyödynnetty tapaturmien ennaltaehkäisemiseksi ja vähentämiseksi.
- Kodinturvallisuus -koulutusta pelastuslaitoksen kanssa.

Ympäri vuorokautinen asuminen

- Kaatumisten ennaltaehkäisemiseksi tehdään toimenpiteitä asiakkaaseen ja ympäristöön liittyvien näkökohtien sekä työyhteisön osaamisen näkökulmasta.

Yhteiset toimenpiteet

- Henkilöstön koulutukset jatkuvat. Pidetty myös kohdennettuja koulutuksia ja perehdytystä RAI-tukihenkilöille ja lähijohtajille.

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 päättyneiden jaksoiden 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 jaksoiden lukumäärästä, joissa on lukittu kokonaisarviointi ajanjakson loppuessa (1.7-30.9) ja sen suhde kokonaisasiakasmäärään. Ympäri vuorokautinen asuminen RAI-kattavuus 97% kokonaisasiakasmäärästä.



Henkilöstö ja työhyvinvointi

Q3/2024



Henkilöstö | Suosittelemme ja henkilöstön hyvinvointi



Lähtövaihtuvuusprosentti

30.9.2024

12,05 %

Lähtövaihtuvuusprosentti kertoo päätyneiden palvelussuhteiden osuuden vakituisten palvelussuhteiden määrästä.

Työntekijöistä suosittelisi työnantajaa ystävilleen

VAKE-Pulssi 6/2024

75 %

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



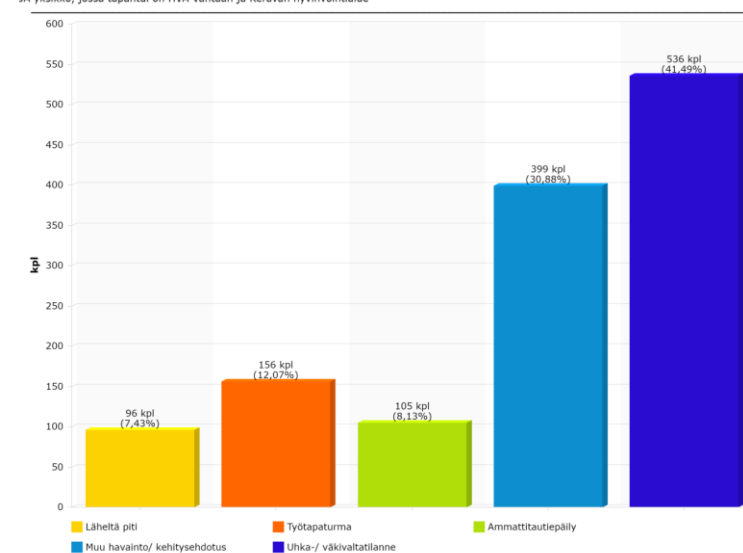
Henkilöstömäärä

30.9.2024

5881

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

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



Henkilöstön sairauspoissaolot yhteensä kalenteripäivinä



Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q3/2024

Havainto

Sairauspoissaolojen määrä on kasvanut.

Toimenpide

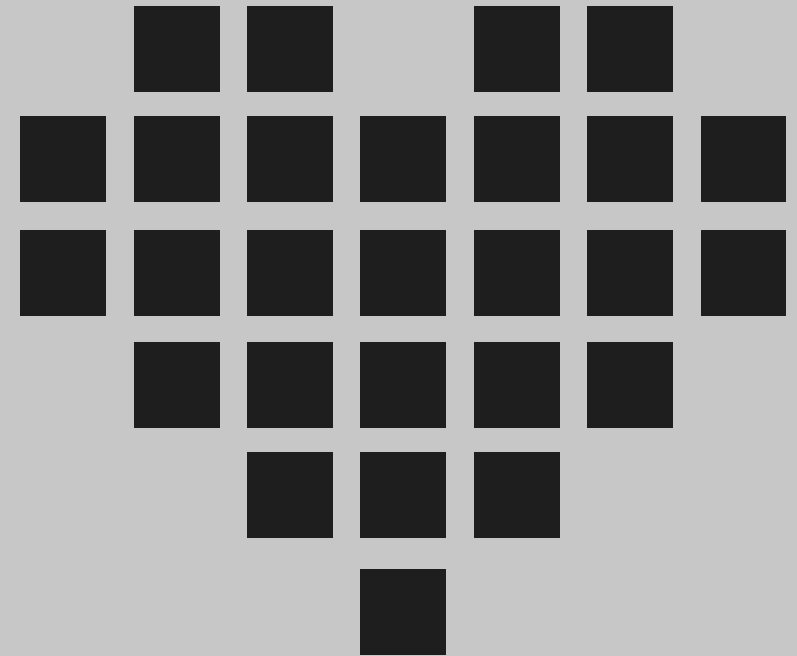
Pyritään varhaisen tuen keinoin tunnistamaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa työkykyä heikentävät ja uhkaavat tekijät esim. käymällä aktiivisesti lähijohtajan ja työntekijän välisiä työkykykeskusteluja. Pitkittyneissä työkyvyttömyyksissä etsitään ratkaisuja yhdessä työterveyden kanssa. Määritellään ja otetaan käyttöön toimintamalli terveysperusteisiin uudelleen sijoituksiin. Kehitetään edelleen raportointia vaikuttavan työkykyjohtamisen tueksi ja panostetaan lähijohtajien työkykyjohtamisen osaamisen lisäämiseen.



Pelastuslaitos

Q1-Q3/2024

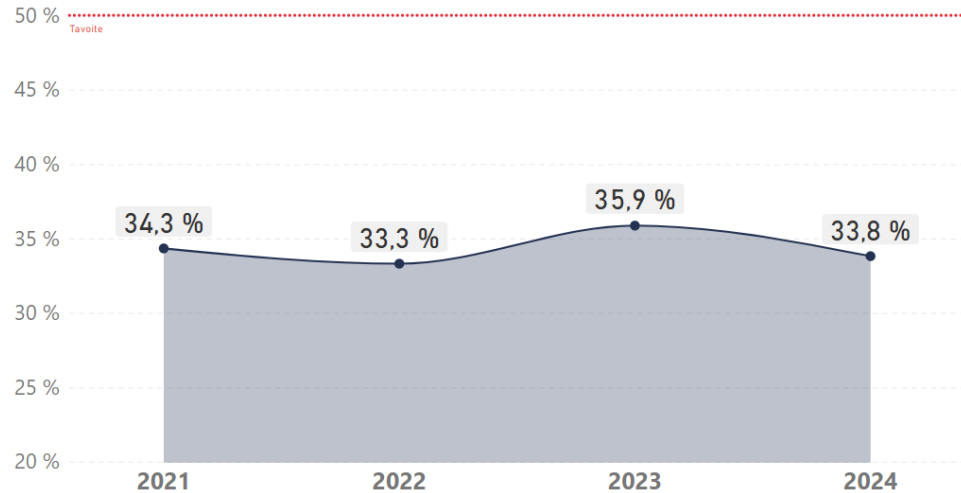
1.1-30.9.2024



Pelastustoiminta

Ensimmäisen yksikön toimintavalmiusajan tavoiteprosentin täyttyminen

Vuoden 2024 vuosineljänneks 1-3 verrattuna edellisen kolmen vuoden vuosineljänneksiin



Ensimmäisen yksikön toimintavalmiusaika

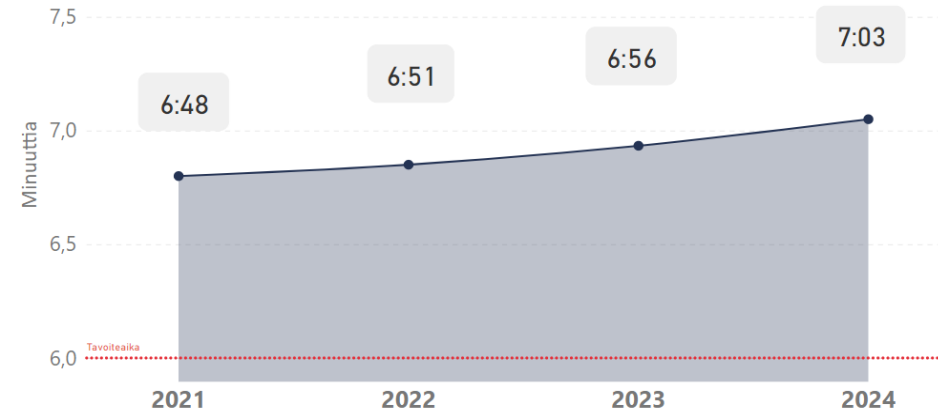
Pelastustoiminnan saatavuutta mitataan mm. ensimmäisen yksikön toimintavalmiusajan ja sen täyttymisen myötä.

Toimintavalmiuden suunnitteluohjeessa* sekä pelastustoimen palvelusopäätöksessä 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

Vuoden 2024 vuosineljänneks 1-3 verrattuna edellisen kolmen vuoden vuosineljänneksiin



Q1-Q3/2024

Havaintojen pohjalta toteutetut toimenpiteet

Havainto

- Ensimmäisen yksikön toimintavalmiusajan tavoitteen täyttymisprosentissa (tavoite 50 %) ja toimintavalmiusajan mediaanissa (tavoite 6 minuuttia) on pieniä muutoksia aiempien vuosien kolmeen ensimmäiseen kvartaaliin verrattuna.
- 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

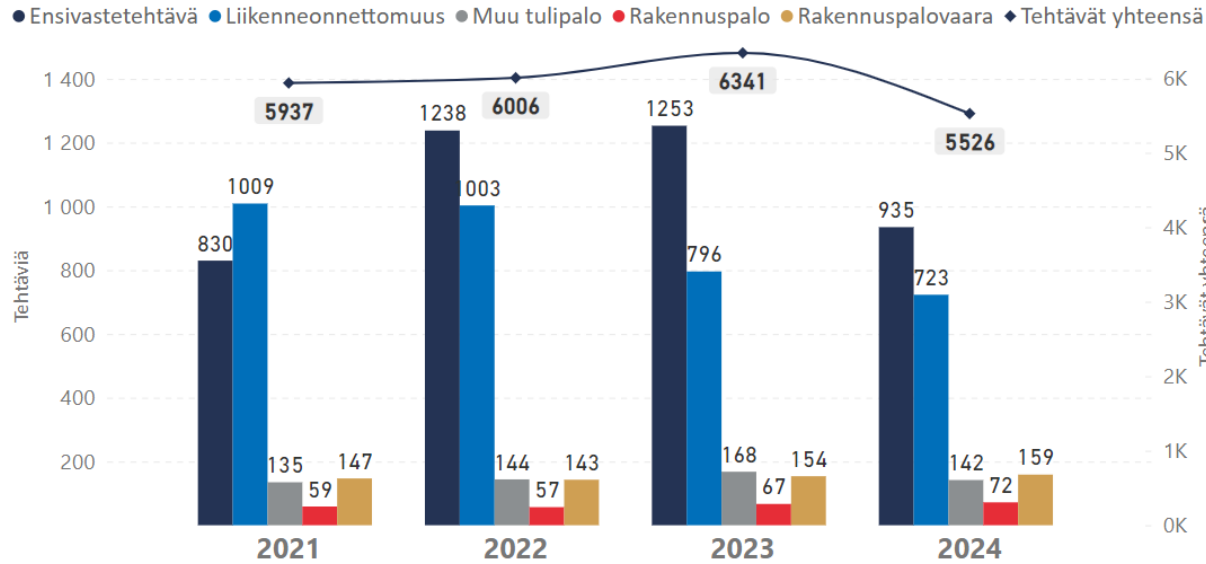
- Pelastustoiminnan toimintavalmiusaikojen alueelliset haasteet ovat tiedossa, ja niihin osaltaan vastataan pidempiaikaisen (2022–2027) suunnitelman mukaisesti perustamalla neljä uutta valmiusasemaa.
 - Ensimmäinen valmiusasema on valmistunut Tikkurilaan, ja operatiivinen toiminta alkaa 1.10.2024.
 -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



Pelastustoiminta

Pelastustoimen tehtävät onnettomuustyypeittäin ja yhteensä

Vuoden 2024 vuosineljännekset 1-3 verrattuna edellisen kolmen vuoden vuosineljänneksiin



Onnettomuusvahingot 1.1-30.9.2024

Onnettomuuksissa syntyneet omaisuusvahingot	5,0 milj €
Onnettomuuksissa uhattuna olleen omaisuuden arvo	95,3 milj €

Havaintojen pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q1-Q3/2024

Havainto

- Pelastustoiminnan kokonaistehtävämäärä väheni edelliseen vuoteen verrattuna 12,9 %.
 - Tehtävämäärät olivat 1. neljänneksellä samalla tasolla, 2. neljänneksellä 12 % pienemmät ja 3. neljänneksellä 22 % pienemmät kuin edellisenä vuonna.
- Enservastetehtäviä oli yhteensä 935, kun niitä vastaavana ajankohtana vuonna 2023 oli 318 enemmän. Enservastetehtävien määrä väheni 25 %.
 - Ambulanssien lukumäärän lisääminen viime vuonna on osaltaan vaikuttanut ensivastetehtävien määrän laskuun.
- Syysmyrskyjen aiheuttamia vahingontorjuntatehtäviä on ollut tarkastelujaksolla viime vuotta vähemmän.
- Henkilöstömäärät työvuoroissa
 - Henkilöstön saatavuus on pelastustoiminnassa asettanut haasteita koko vuoden ajan. Vakinaiset virat on saatu täytettyä, mutta sijaisten osalta on haasteita saatavuudessa.

Toimenpide

- Kesäsijaisten rekrytoinnissa on tehty yhteistyötä ensihoidon kanssa.
- Tiukassa taloudellisessa tilanteessa on auki olevien virkojen avaamista on jouduttu viivästyttämään.
 - Tällä hetkellä on täyttämättä 13 pelastustoiminnan virkaa ja 5 viran osalta on haku päättynyt.

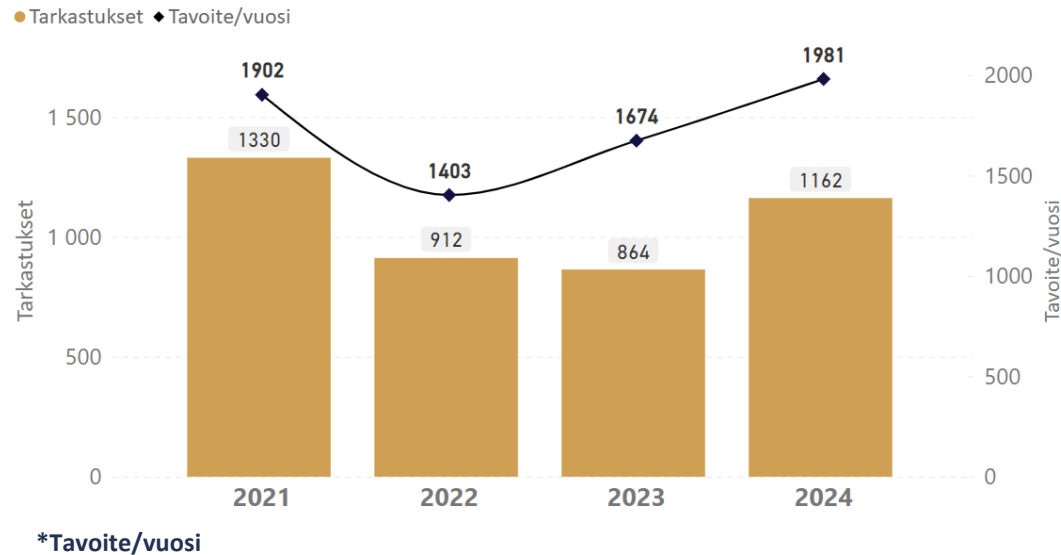
Onnettomuuksien ehkäisy

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.

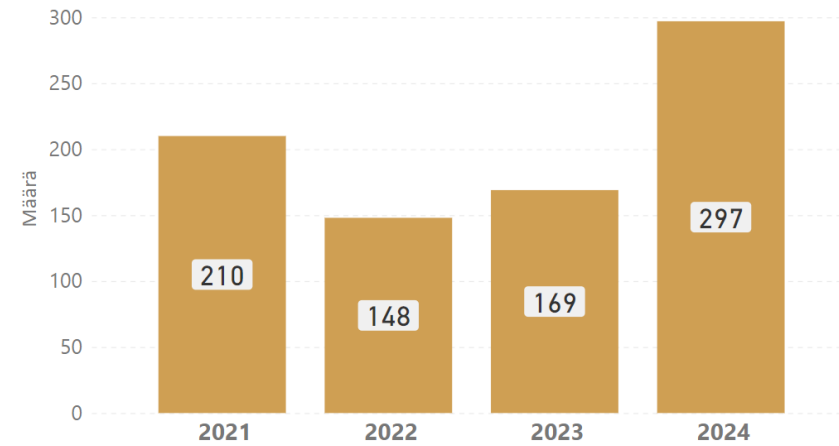
Yleiset palotarkastukset, A1-A6 -kohteet

Vuosineljännesten 1-3 kumulatiivinen kertymä



Havaittujen puutteiden jälkivalvonta

Vuoden 2024 vuosineljänneksen 1-3 verrattuna edellisen kolmen vuoden vuosineljänneksiin



Havaintojen pohjalta toteutetut toimenpiteet - Määräaikaiset palotarkastukset

Q1-Q3/2024

Havainto

- Suunniteltujen määräaikaisten palotarkastusten tavoitemäärästä on suoritettu 58,6 % (yhteensä 1 162 kohdetta).
 - Seurantajaksolle asetettua määrällistä tavoitetta ei saavutettu.
- Henkilöstöresursseissa on ollut seurantajakson aikana vajetta.

Toimenpide

- Uuden henkilöstön rekrytointiin ja perehdytykseen on panostettu merkittävästi, mikä on ollut pois mm. valvontatoimenpiteiden suorittamisesta.
- Palvelutuotannossa on suunniteltu ja tehty toimenpiteitä, jotta alkuvuonna syntynyttä vajetta pystytään kuumaan umpeen.
- Onnettomuuksien ehkäisyn määräaikaissa valvonnassa on pilotoitu etävalvontamallia reiluun 200 kohteeseen.



Onnettomuuksien ehkäisy

Turvallisuuskoulutukset ja -viestintätilaisuudet

Vuoden 2024 vuosineljänneksset 1-3 verrattuna edellisen kolmen vuoden vuosineljänneksiin



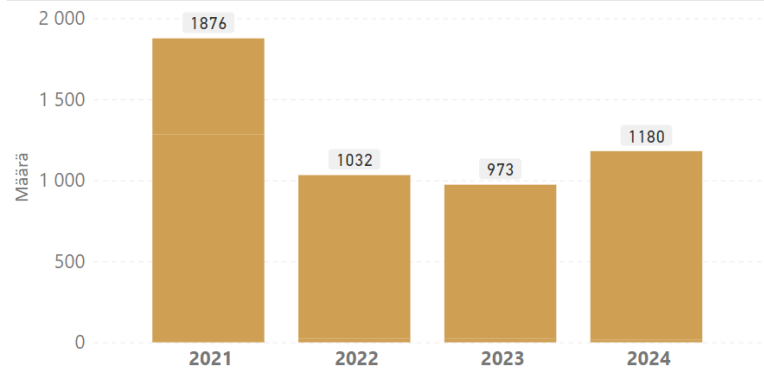
Koulutuksiin osallistujat yhteensä

Vuoden 2024 vuosineljänneksset 1-3 verrattuna edellisen kolmen vuoden vuosineljänneksiin



Asiantuntijapalvelut

Vuoden 2024 vuosineljänneksset 1-3 verrattuna edellisen kolmen vuoden vuosineljänneksiin



Havaintojen pohjalta toteutetut toimenpiteet – muu onnettomuuksien ehkäisy

Q1-Q3/2024

Havainto

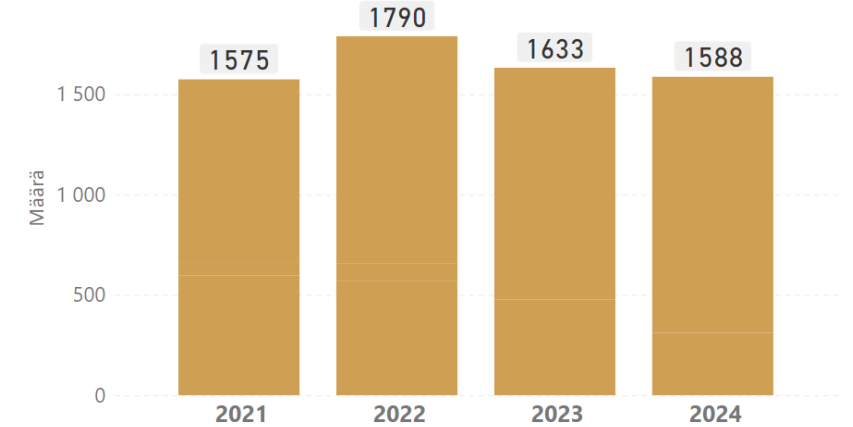
- Päätoimisten turvallisuuskouluttajien resurssivaje on vaikuttanut koulustilaisuuksien määrään ja tavoitettuun osallistujamäärään.
- Asiantuntijapalveluita pystyttiin toteuttamaan hieman enemmän kuin edellisenä vuonna resurssivajeesta huolimatta.
- Hankkeet kuten VIRVE2, avainsäiliöuudistus ja paloturvallisuuden 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.
- Pyritty kehittämään uusia toimintamalleja onnettomuuksien ehkäisyn valvontatyöhön, mutta uusien toimintojen jalkautus on hidasta resurssivajeesta johtuen.

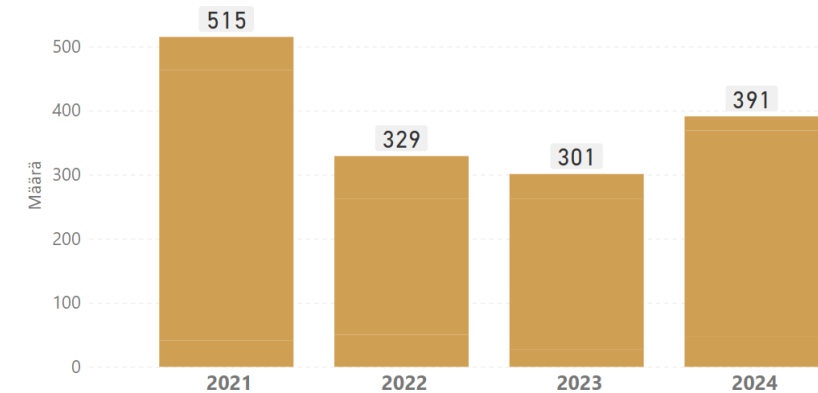
Asiakirjavalvonta

Vuoden 2024 vuosineljänneksset 1-3 verrattuna edellisen kolmen vuoden vuosineljänneksiin



Kemikaalilainsäädännön nojalla tehtävät päätökset ja tarkastukset

Vuoden 2024 vuosineljänneksset 1-3 verrattuna edellisen kolmen vuoden vuosineljänneksiin



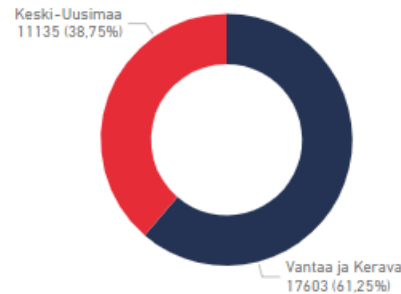
Ensihoito

- Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen ensihoitoyksiköiden kokonaistehtävämäärä pieneni 10% edelliseen vuoteen nähden.
 - VAKEn alueella laskua 10,9 % edelliseen vuoteen nähden.
 - Keusoten alueella laskua 8,2 % edelliseen vuoteen nähden.
- A- ja B-kiireellisyysluokan tehtävät laskivat edelleen merkittävästi viime vuoteen verrattuna (A 33%, B 23%).

Ensihoidon tavoittamisviive ydintaajama-alueella A- ja B-kiireellisyysluokkien osalta	Q1-Q3/2023	Tavoite	Q1-Q3/2024	Ennuste 2024
VAKE-alue: Tavoittamisviive ydintaajama-alueella 90 %:ssa A-kiireellisyysluokan tehtävistä on 9 min ja B-kiireellisyysluokan tehtävistä 10 min	A: 11:13 B: 12:17	A: 09:00 B: 10:00	A: 11:48 B: 12:13	A: 11:14 B: 12:24
KEU-alue*: Tavoittamisviive ydintaajama-alueella 90 %:ssa A-kiireellisyysluokan tehtävistä on 9 min ja B-kiireellisyysluokan tehtävistä 10 min	A: 09:23 B: 10:52	A: 09:00 B: 10:00	A: 11:16 B: 10:33	A: 09:25 B: 10:52
*Mukana neljä HUS yksikköä				

		Q1-Q3/2023	Q1-Q3/2024
Haipro-ilmoitukset (kpl)	VAKE	37	38
	KEU	-	51
Uhka-, väkivalta- ja vaaratilanneilmoituksia (kpl)		21	41
Ensihoitoyksiköiden tehtäväsidonaisuus (ka.) (pl. kenttäjohtoyksikkö EKU61)		33,98%	31,56 %
Asiakaspalautteet (kpl)		63	76

Tehtävien jakautuminen, 1-3 neljännes 2024



Havaintojen pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q1-Q3/2024

Havainto

- Ensihoidon tavoittamisviiveessä jäädään molemmilla alueilla HUS:n asettamasta tavoitteesta.
- Kolmannen osavuoden aikana molemmilla alueilla on ollut A-tehtävien tavoittamisviiveissä heikkenemistä, mikä selittyy A-tehtävien määrän merkittävällä laskulla. B-tehtävien tavoittamisviiveet ovat ennusteen mukaiset.

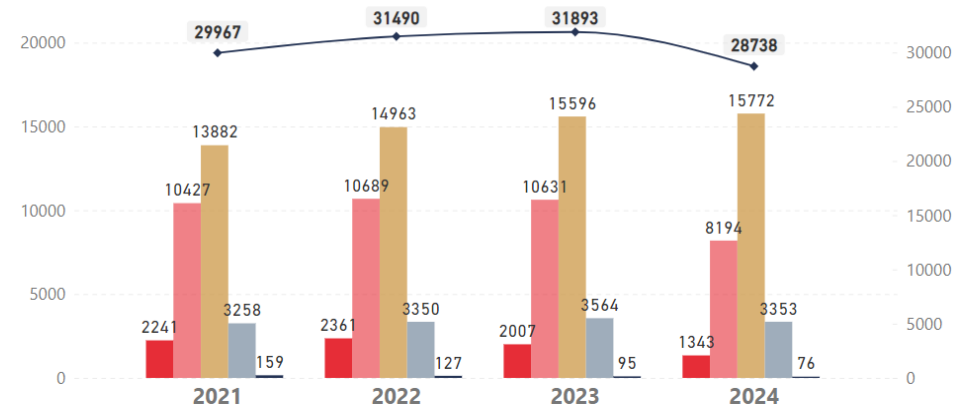
Toimenpiteet

- Ensihoidon 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 alkaa 1.10.2024.
 - Toisena valmiusasemana rakennetaan Korso, jonka rakennusluvan valmistelu on aloitettu.

Ensihoidon tehtävät kiireellisyysluokittain ja yhteensä

Vuoden 2024 vuosineljännekset 1-3 verrattuna edellisen kolmen vuoden vuosineljänneksiin

● A (korkeariskiset tehtävät) ● B (tehtävässä keskiuuri riski) ● C (kiireellinen) ● D (kiireetön) ● Muut (Luokka puuttuu / Tehtävät ilman hälytystä) ◆ Yhteensä



Autamme, hoidamme, pelastamme

Lisätietoa:

Valvonnan ja tuottajaohjauksen yhteissähköposti
laadunvalvonta@vakehyva.fi

