

Laadun ja omavalvonta- ohjelman raportointi



Vuosi 2025

Aluehallitus 31.3.2026

Aluevaltuusto 18.5.2026





Raportin sisältö

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





Raportin osa-alueet

Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Asiakaskokemus ja osallisuus

Laatu ja turvallisuus

Henkilöstö ja työhyvinvointi

Pelastuslaitos



Johdanto

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

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

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

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

- Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen raportin sisältö perustuu omavalvontaohjelmaan, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmaan, lainsäädäntöön, valvontaviranomaisten huomioihin sekä kansallisiin tavoitteisiin. Raportissa on huomioitu hyvinvointialueen strategia sekä osavuosikatsauksiin nostettavat asiat.
- Raportti julkaistaan vakehyva.fi-verkkosivuilla kolme kertaa vuodessa. Myös omavalvontaohjelma on nähtävillä verkkosivuilla.
- Raportointi koskee aikaväliä 1.9.-31.12.2025, mutta raportti kattaa koko 2025 vuoden omavalvonnan havainnot, toimenpiteet sekä kehittämiskohteet
 - Raportoinnissa on soveltuvien mittarien osalta otettu huomioon myös vuoden 2024 viimeisen kvartaalin mittarilukema. On hyvä huomioida, että vuonna 2024 raportointi toteutettiin 4 kertaa vuodessa, joten Q4/2024 luku koskee aikaväliä 1.10.-31.12.2024.



Omavalvontaohjelman laadun ja vaikuttavuuden osa-alueet:

Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Asiakaskokemus ja osallisuus

Laatu ja turvallisuus

Henkilöstö ja työhyvinvointi

Pelastuslaitos

Käsitteet on kuvattu tarkemmin seuraavilla sivuilla.

Käsitelmäärittelyt



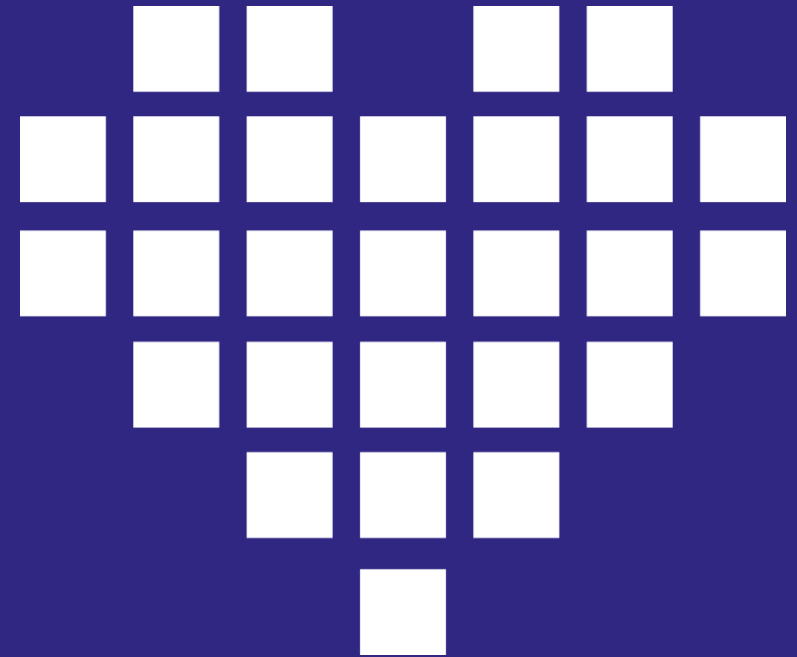
Esimerkkejä mittareista

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



Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

2025



Terveysasemapalvelut ja suun terveydenhuolto | Puhelinpalvelut



	Terveysasemien puhelinpalvelu				Suun terveydenhuollon puhelinpalvelu			
	Q/2024	1-4 /2025	5-8/2025	9-12/2025	Q4/2024	1-4/2025	5-8/2025	9-12/2025
Saapuneet puhelut	101 127	126 459	103 493	112 307	40 838	63 046	50 899	56 854
Takaisinsoiton ka odotusaika (min)	437 min	1 134 min	388 min	680 min	108 min	189 min	62 min	67 min
Vastattujen puheluiden ka odotusaika (min)	15,7 min	14,5 min	10,0 min	11 min	4,3 min	5,0 min (vain 1-2/25)	3,3 min (vain 6-8/25)	4 min (vain 10, 12/25)

Puhelinpalvelut

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

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

9-12/2025

Havainto

Kausirotusten ajanvaraustoiminta on osaltaan nostanut saapuneiden puheluiden määrään sekä takaisinsoiton odotusaikaa terveysasemilla.

Toimenpide

Vuonna 2026 kausirotusten ajanvaraus ohjataan ensisijaisesti sähköiseen Maisa asiakasportaaliin. Puhelinajanvaraus ohjataan terveysasemien omatiimeille.

Havainto

Saapuneiden puheluiden määrä on tasoittunut ja vasteaika lyhentynyt vuoden ensimmäiseen kolmannekseen nähden.

Toimenpide

Pyritään ohjaamaan yhteydenottoja sähköisiin kanaviin. Ylläpidetään saavutettua hyvää tasoa.

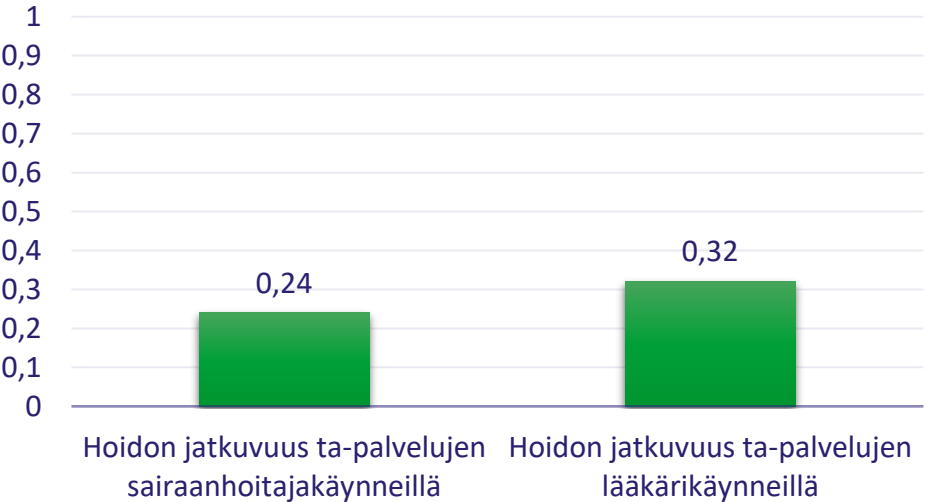


Terveysasemapalvelut | Hoitoonpääsy ja COCI



	Määräajassa hoitoon päässeet ja hoitotakuun ylittäneet			
	Q4/2024	1-4/2025	5-8/2025	9-12/2025
Määräajassa hoitoon päässeiden osuus, %	69 %	83 %	84 %	84 %
Määräajan ylittäneiden odotusaika, ka	9,2 vrk	25 vrk	27 vrk	29 vrk

COCI-indeksi 12/2025



Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

9-12/2025

Havainto
COCI –indeksin rinnalle otettu käyttöön SLICC-indeksi, jotta muutokset hoidon jatkuvuudessa havaitaan paremmin.

Toimenpide
Arvioidaan terveyshyötynäkökulmasta potilasryhmiä, jotka hyötyvät omalääkärin nimeämisestä. Omalääkärin määrää tullaan lisäämään.

Odotusajat sekä tavoitetasot

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

COCI

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

SLICC eli St. Leonards index of Continuity of Care -indeksi mittaa potilaiden, joilla on omalääkäri, omalääkärin käyntien osuuden kaikista saman potilasryhmän lääkärikäynneistä. Raportoidaan laadun- ja omavalvontaohjelman raportille kun seurantatietoa kertyy.

Suun terveydenhuolto | Hoitoonpääsy



	Suun terveydenhuolto: kiireetöntä sairaanhoidollista aikaa odottaneet, %								
	1-4/2025	3 kk sisällä hoitoon päässeet	6 kk sisällä hoitoon päässeet	5-8/2025	3 kk sisällä hoitoon päässeet	6 kk sisällä hoitoon päässeet	9-12/2025	3 kk sisällä hoitoon päässeet	6 kk sisällä hoitoon päässeet
0-7 vrk	16 %	65 %	99 %	16 %	55 %	99 %	21 %	58 %	99 %
8-14 vrk	6 %			4 %			4 %		
15-30 vrk	12 %			10 %			8 %		
31-90 vrk	30 %			25 %			26 %		
91-180 vrk	35 %			44 %			41 %		

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

9-12/2025

Havainto

Uuden toimintamallin, omatiimin käyttöönottovaihe aiheutti notkahduksen hoitoon pääsyyn kolmessa kuukaudessa, josta ollaan palautumassa. Viikon sisällä hoitoon päässeiden osuus on kasvanut.

Toimenpide

Juurrutetaan omatiimimallia. Mitataan hoitoonpääsyaikaa ja reagoidaan tasapainottamalla tarjottavien hoitoaikojen laatua kysyntää vastaavaksi.

Odotusajat sekä tavoitetasot

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

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



Terveydenhuollon palvelut | Sairaalapalvelujen hoitojaksot sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset



	Sairaalapalvelujen hoitojaksot			
	Q4/2024	1-4/2025	5-8/2025	9-12/2025
Hoitojaksot	1 113	1 518	1 573	1 615
Kotiin kotiutuneet (%) *	80 % (keskiarvo)	80 % (keskiarvo)	70 %	70 %
Hoitoon 14 vrk sisällä palanneiden lukumäärä	-	Yhteensä 59; Kuukausikohtainen ka 15	Yhteensä 76; kuukausikohtainen ka 19	Yhteensä 69; kuukausikohtainen ka 17
Sairaalapalveluissa jonottaneiden osuus	-	80	83	105

*Huom! Mittaria on korjattu 5-8/25 raportointiin niin, että tarkastellaan hoitojaksoja, jotka ovat päätyneet tarkasteluajanjaksolla. Aiemmin mittari laski hoitojaksoja, jotka olivat olleet aktiivisia tarkasteluajanjaksolla ja jotka joko silloin tai tarkasteluajanjakson jälkeen päättyivät.

Sairaalapalvelujen hoitojaksot ja 14 vrk sisällä palanneet

Kuvaajaan kerätään tieto sairaalapalveluissa tuotetuista hoitojaksoista, hoitojaksoilta kotiin kotiutuneiden lukumäärästä sekä siitä, kuinka moni palasi 14 vrk sisällä kotiutumisesta uudelleen sairaalahoittoon.

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

Haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten perusteella tehdyt toimenpiteet

- Kaatumisten ehkäisy nostetaan kehittämisen painopisteeksi vuonna 2026.
- Tehty kuvaus kiireellisten lääkemääräysten toteuttamisesta ja otettu se käyttöön kaikissa yksiköissä.

Palvelutuotannon havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

9-12/2025

Havainto

- Palvelutuotanto on ollut tarkastelujaksolla tavoitteiden mukaista.
- Jatkohoitoa sairaalassa odottaneiden osuus kasvoi vuoden loppua kohden.

Toimenpide

- Yhteistyössä vanhus- ja vammaispalvelujen kanssa etsittiin keinoja oikea-aikaiseen siirtymään palvelujen välillä.

Terveydenhuollon palvelut | Vuosi 2025



Havainnot ja toimenpiteet

- Palvelujen saatavuus ja vasteajat paranivat loppuvuotta kohti, vaikka alkuvuotta leimasivat ruuhkapiikit ja erityisesti suun terveydenhuollon siirtymävaiheet sekä jatkohoitopaikkojen riittävyys osoittivat edelleen rakenteellista haavoittuvuutta.
- Hoidon jatkuvuutta ja hoitoonpääsyä vahvistettiin lisäämällä omalääkärien määrää, juurruttamalla suun terveydenhuollon omatiimimallia ja tasapainottamalla hoitoaikojen tarjontaa, samalla kun palvelujen saatavuutta parannettiin ohjaamalla yhteydenottoja sähköisiin kanaviin ja siirtämällä kausirokotusten ajanvaraus Maisaan.
- Potilasturvallisuutta edistettiin kehittämällä hoitoketjujen sujuvuutta sekä vahvistamalla haitta- ja vaaratapahtumien käsittelyä, mikä tukee toimivaa omavalvontakulttuuria ja korostaa turvallisuuden ja digikanavien roolia toiminnan kehittämisessä.



Kehittämistoimet 2025

- Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat laadittiin uuden mallin mukaisesti ja vietiin internetsivuille.
- Haitta- ja vaaratapahtumailmoituksia käsiteltiin johtoryhmä, yksikkö- ja tapauskohtaisesti organisaation mallien mukaan, mikä vahvisti omavalvontakulttuuria.
- Hoidon jatkuvuuden kehittämiseksi SLICC-indeksi otettiin käyttöön COCI:n rinnalle, jotta muutokset hoitosuhteiden pysyvyydessä voidaan havaita tarkemmin.
- Käsihuuhteen ja käsineiden käytön seurantaan laadittiin toimintamalli.
- Suun terveydenhuollon omatiimimalli perustuu hoidon jatkuvuuteen ja väestövastuuseen. Nimetyt omahammaslääkärit/omasuuhygienistit mahdollistavat hoidon jatkuvuuden.



Kehittämistoimet 2026

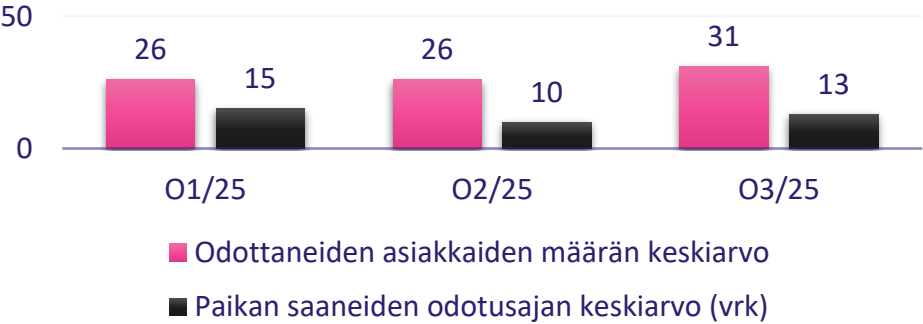
- Omavalvonnan raportointia kehitetään edelleen ja kerroksittaisen johtamisen mittaristo otetaan käyttöön.
- Kaatumisten ehkäisy on sairaala ja kuntoutuspalvelujen kehittämisen painopiste.
- Suun omatiimimallin jatkokehittäminen palvelujen saatavuuden parantamiseksi.



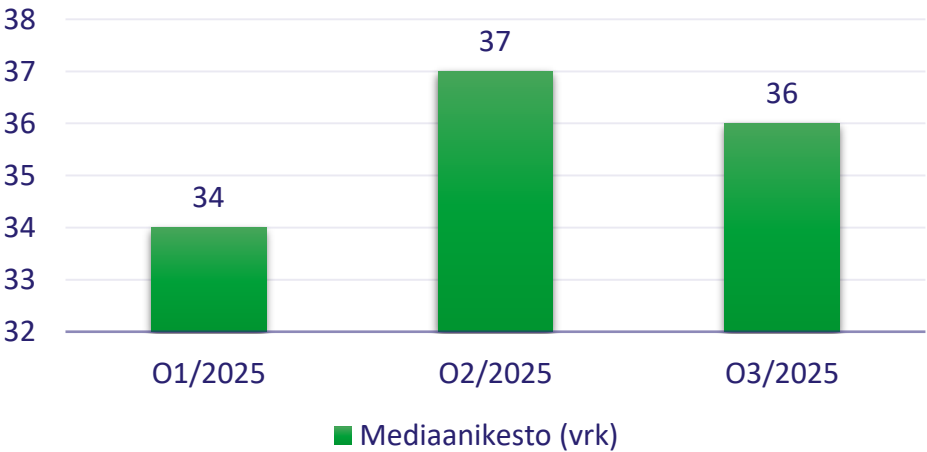
Vanhusten palvelut | Arviointi- ja kuntoutustoiminta



Arviointi- ja kuntoutuspaikkaa odottaneiden keskiarvo ja paikan saaneiden odotusajan keskiarvo



Päättäneiden hoitojaksojen mediaanikesto



Arviointi- ja kuntoutustoiminta

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

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

	Jatkohoitoa paikka arviointi- ja kuntoutusjakson jälkeen		
	1-4/2025	5-8/2025	9-12/2025
Koti (%)	36 %	44 %	46 %
Ympäri vuorokautinen palveluasuminen (%)	57 %	47 %	46 %
Sairaala (%)	7 %	9 %	8 %

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

9-12/2025

Havainto

Arviointi- ja kuntoutustoiminnan asiakkailta saadun palautteen NPS on merkittävästi noussut vuoden 2025 aikana.

Havainto

Kriisi asiakkuuksien määrä kasvanut.

Toimenpide

Osana arviointi- ja kuntoutustoiminnan kehittämistä on havaittu tarve kehittää ennakoivaa hoitotyötä ja uusia palvelumalleja asiakkaiden sosiaalisten tilanteiden tunnistamiseen, arviointiin ja hoitoon. Kehittämistyöhön on perustettu oma toimiala- ja organisaatorajat ylittävä yksikkö.

Vanhusten palvelut | Iäkkäiden henkilöiden sosiaalipalvelujen saatavuus, riittävyys ja laatu



	Odotusajat iäkkään henkilön sosiaalipalveluihin				
	Q4/2024	1-4/2025	5-8/2025	9-12/2025	Tavoite
Palvelutarpeen arvioinnin aloitus yhteydenotosta yli 75-vuotiailla (odotusajan mediaani vuorokausina)	0	0	0	0	7 arkipäivää
Pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen (odotusajan mediaani vuorokausina). Luku suluissa kertoo yli 3 kk odottaneet	34 (0)	30 (0)	45 (0)	52 (0)	Alle 90 vuorokautta
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 vuorokautta
Kotihoidon suunnitellun ja toteutuneen välittömän asiakastyöajan ero	-	3 % (Suunniteltu 51 % Toteutunut 48 %)	2 % (Suunniteltu 51 % Toteutunut 49 %)	1 % (Suunniteltu 52 % Toteutunut 51%)	Korkeintaan 3 %

Iäkkäiden henkilöiden sosiaalipalvelujen saatavuus, riittävyys ja laatu

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

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

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

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

9-12/2025

Havainto
Ympärivuorokautisen palveluasumisen odotusaika on pidentynyt.

Toimenpide
Muutetaan ketterästi palvelua asiakastarpeen mukaisesti ja reagoidaan tarpeisiin oman ja ostopalvelun tuottamisessa.

Havainto
Kotihoidon suunnitellun ja toteutuneen asiakasajan ero pienentynyt.

Toimenpide
Aktiivinen seuranta ja hoito- ja palvelusuunnitelmien muuttaminen asiakastarpeiden muutosten mukaisesti.



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



	Pitkäaikaisen ympärivuorokautisen hoivan henkilöstömitoitus		
	1-4/2025	5-8/2025	9-12/2025
Asiakasmäärällä painotettu keskiarvo	0,62	0,62	0,61

	Seniorineuvonnon puhelinpalvelut		
	1-4 /2025	5-8/2025	9-12/2025
Saapuneet puhelut	6633	4970	5197
Takaisinsoiton ka odotusaika, kiireetön puhelu	4,5 päivää	Alle 2 päivää (43 tuntia)	Alle vuorokausi (16 tuntia)
Vastattujen puheluiden ka. odotusaika (min), kiireellinen puhelu	12 min.	8min.	6,5min.



Hoiva-asumisen henkilöstömitoitus

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

Seniorineuvonnan puhelinpalvelut

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

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

9-12/2025

Havainto

Hoiva-asumisen henkilöstömitoituksen varmistaminen ja henkilöstökokemuksen vahvistaminen.

Toimenpide

Henkilöstömitoitusta yksiköissä on tarkasteltu aktiivisesti. Saatujen henkilöstökyselyjen pohjalta erityistä huomiota tullaan kiinnittämään uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisyyn. Pilotoitu ja hyödynnetty kehittämisessä sensoriteknologiaa. Muuten henkilöstökokemus parantunut kaikilla osa-alueilla.

Havainto

Seniorineuvonnan puhelinpalvelut ovat toimineet tavoitteiden mukaisesti.

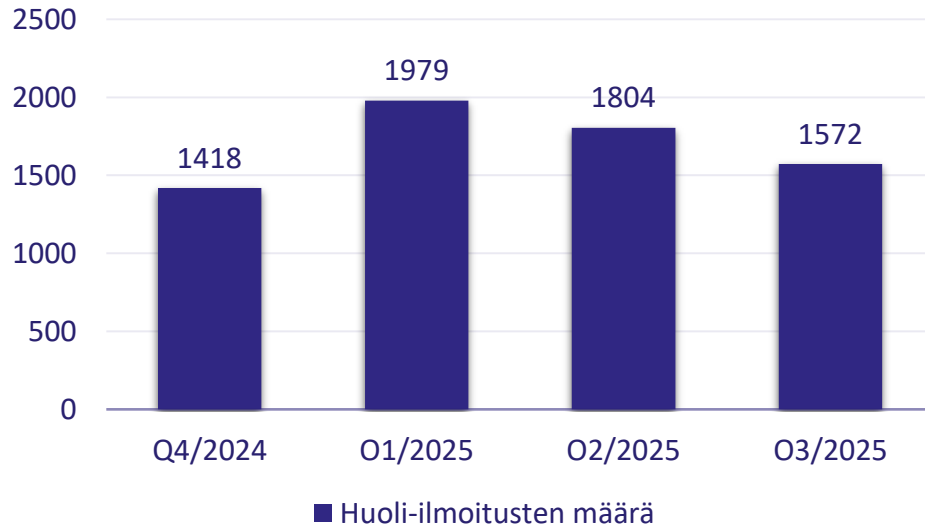
Toimenpide

Puhelinpalvelun ruuhkautuminen on saatu pysyvästi purettua osaamista ja sijaisjärjestelyjä vahvistamalla sekä takaisinsoittopalvelua kehittämällä.

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



Huoli-ilmoitukset



Huoli-ilmoitukset

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



Haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten perusteella tehdyt toimenpiteet

- Vaaratapahtumailmoituksissa korostuvat lääkehoitoon sekä tapaturmiin liittyvät ilmoitukset
 - Toimialalla otettu käyttöön systemaattinen kaatumisten ehkäisyn malli.
 - Asumispalvelujen lääkehoitosuunnitelmat laadittu VAKEn uuden lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelmassa kehitetty erityisesti turvallisen lääkehoidon toteuttamisen prosesseja.
 - Läheltä-piti ilmoitusten ja kehittämisehdotusten suhteellinen osuus ilmoituksista jää pieneksi.
 - Kehitetään syylistämätöntä toimintakulttuuria ja lisätään henkilöstön tietoisuutta tapahtumailmoitusten luokittelusta ja tekemisestä.
 - Panostetaan ennaltaehkäisevään ajattelumalliin ja osana toimintakulttuurin edistämistä työpajatyöskentelymallin avulla lisätään henkilöstön osaamista.
 - Aloitettu palvelualueilla systemaattinen seuranta laitteisiin liittyvien vaaratapahtumailmoitusten osalta.
 - Tehostettu viestintää asiakkaan/läheisen mahdollisuudesta vaaratapahtumailmoituksen tekemiseen.

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

9-12/2025

Havainto

Huoli-ilmoitusten määrä korkea ja sen avulla päästään tunnistamaan asiakkaiden arjen haasteita.

Toimenpide

Huoli-ilmoitus prosessia kehitetty ja toiminnan sujuvuutta edistetty asioiden käsittelyn oikea-aikaisuuden varmistamiseksi.

Vanhusten palvelut | Vuosi 2025



Havainnot ja toimenpiteet

- Palvelurakennetta muutettu aktiivisesti alueen asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Paikkamääriä muokattu lyhytaikaisessa ja pitkäaikaisessa ympärivuorokautisessa sekä yhteisöllisessä asumisessa. Arviointi ja kuntoutustoimintaa tehostettu. Palvelujen riittävyys hyvällä tasolla ja lakisääteisissä hoidon saatavuuden määrärajoissa on pysytty kaikissa palveluissa.
- Yhtenäistetty hoiva-asumisessa henkilöstörakenne ja tarkistettu yksikkökohtainen mitoitus. Henkilöstön riittävyys hyvällä tasolla ja lähtövaihtuvuus sekä vuokratyövoiman käyttö pienentynyt.
- Muistutuksia käsitelty enemmän vuoden aikana. Annettuja palautteita otettu aktiivisemmin käsittelyyn muistutuksena. Entistä systemaattisemmin analysoitu muistutukseen johtaneita tekijöitä ja näitä kehitetty. Käsittelyajoissa pysytty tavoitteessa.
- Otettu osaksi palvelualueiden johtoryhmän asialistoja laadun ja omavalvonnan raportoitavat asiat (muistutukset, kantelut, vaaratapahtumailmoitukset, ohjaus- ja neuvontakäynnit ym.)



Kehittämistoimet 2025

- Yhtenäiset palvelukuvaukset ympärivuorokautiseen palveluasumiseen ja yhteisölliseen asumiseen valmistuneet ja otettu käyttöön yhdenvertaisesti omassa ja ostopalvelussa.
- RAI-laaturavoitteet päivitetty kaikkiin palveluihin. Erityiseksi kehittämiskohteiksi noussut kaatumisten ja painehaavojen ehkäisy sekä hyvän ravitsemuksen toteutuminen. Koulutettu henkilöstöä näiden osalta.
- Omavalvontasuunnitelman toteutumisen yhtenäinen seuranta ja julkinen raportointi nettisivuille käynnistetty palveluissa.
- Osana kehittämistyötä luotu ja otettu käyttöön toimintaohjeita ja malleja laadukkaan sekä turvallisen palvelun toteuttamisen ja työntekijöiden työn tueksi, kuten yhtenäinen lääkehoitosuunnitelma, laiteosaamisen varmistamisen ja laitehallinnan malli sekä asiakkaan käteisvarojen ja arvotavarojen koskeva ohjeistus.
- Vakavien vaaratapahtumien tutkimuksen malli otettu käyttöön toimialalla ja epäkohtailmoitusten tekemistä valvovalle viranomaiselle lisätty.
- Kehitetty hoito- ja palvelusuunnitelmiin ja päivittäiseen kirjaamiseen liittyvää kirjaamisosaamista.
- Päivystyksellisten tilanteiden opas otettu käyttöön vanhusten palveluissa.



Kehittämistoimet 2026

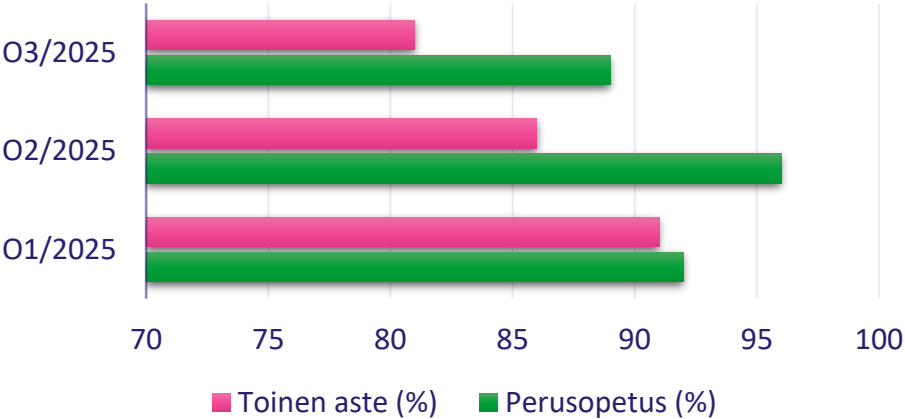
- Asiakkaiden sujuvan hoitopolun ja sen tukemiseen uusien palvelumallien kehittäminen yhteistyössä muiden toimialojen kanssa, jotta edelleenkin pystytään vastaamaan lain määrärajoissa asiakkaiden palveluiden saatavuuden tarpeisiin.
- Toimialan navigointiprosessin avulla varmistetaan hyvinvointialueen strategian tavoitteiden sekä asiakkaan turvallisten ja laadukkaiden palveluiden toteutumista.
- Kehitetään edelleen ja systemaattisesti saadun tiedon (kantelut, muistutukset, vaaratapahtumailmoitukset, asiakaspalautteet) hyödyntämistä toiminnan kehittämisessä.
- Kehittämisen kärkien työn jatkaminen vuonna 2026, toimintaohjeiden laatiminen kirjalliseen muotoon ja näiden saatavuuden sekä henkilöstön osaamisen lisääminen.
- Kehitetään edelleen laiteosaamista ja tähän liittyvää dokumentaatiota sekä laiterestoreihin liittyviä käytänteitä.
- Tikkurilan vanhustenkeskuksen toiminnan suunnittelu ja käynnistäminen omien palvelujen saatavuuden lisäämiseksi.
- Palveluiden kehittämiskärkien asiakasohjaus, järjestäminen, kotihoito ja asuminen käynnistyminen.



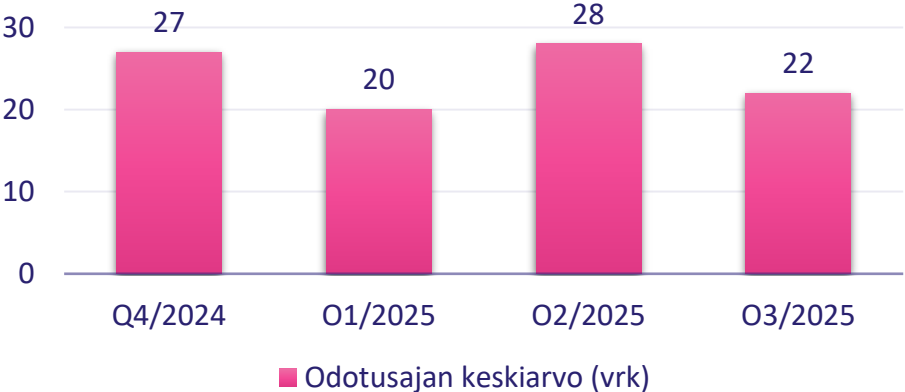
Lasten, nuorten ja perheiden palvelut | Odotusajat



Opiskeluhuollon psykologille pääsy tarvittaessa 7 päivässä



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



Odotusajat

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

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

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

9-12/2025

Havainto

Marras-joulukuu on opiskeluhoitoon palveluissa ruuhkaista aikaa, mikä vaikuttaa määräaikaisten toteutumiseen. Toisen asteen psykologien osalta palvelujen kysyntä kasvoi erityisesti osassa lukioista.

Toimenpide

Palveluun pääsyä seurataan tiiviisti ja kiireelliset tilanteet saadaan hoidettua määräajassa. Toisen asteen oppilaitoksissa on kohdennettu resursseja palvelutarpeiden mukaisesti ja tilannetta seurataan aktiivisesti.

Havainto

Kasvatus- ja perheneuvontaan pääsy on parantunut Q3/2025. Kasvatus- ja perheneuvontaan ohjautetaan oikea-aikaisemmin kaksi vuotta sitten toteutetun rakennemuutoksen johdosta.

Toimenpide

Pyritään jatkamaan toimintaa siten, että palveluihin pääsy pysyy nykyisellä tasolla tai paranee entisestään.

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



	Äitiys- ja lastenneuvolan puhelinpalvelut			
	Q4/2024	1-4/2025	5-8/2025	9-12/2025
Saapuneet puhelut	-	12 450	11 655	12 197
Takaisinsoitto saman päivän aikana	100 %	100 %	100%	100 %

Äitiys- ja lastenneuvolan puhelinpalvelut

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

Haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten perusteella tehdyt toimenpiteet

Haitta- ja vaaratapahtumissa suurin ilmoitusluokka oli lääkehoitoon liittyvät ilmoitukset. Lääkehoidon turvallisuutta on vahvistettu tarkentamalla ohjeistuksia ja varmistamalla henkilöstön riittävä osaaminen. Muiden haitta- ja vaaratapahtumien osalta kehittämistoimia on kohdistettu erityisesti tiedonkulun sujuvoittamiseen sekä selkeiden ja asianmukaisten kirjaamiskäytäntöjen varmistamiseen. Läheltä piti-ilmoitusten tekemisen merkitystä painotetaan edelleen koko toimialalla.

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

9-12/2025

Havainto

Neuvolan puhelinpalvelussa vastataan asiakkaiden palvelutarpeeseen saman päivän aikana. Tavoitettavuus on edelleen erinomaisella tasolla.

Toimenpide

Puhelujen määriä ja takaisinsoittojen seurantaä jatketaan päivittäin. Ammattihenkilöiden työpanosta kohdennetaan puhelujen määrän mukaan siten, että puheluihin vastataan oikea-aikaisesti.





Lasten, nuorten ja perheiden palvelut | Vuosi 2025



Havainnot ja toimenpiteet

- Palvelujen saatavuus oli pääosin hyvällä tasolla, ja henkilöstön saatavuus avoimiin tehtäviin hyvä, mikä mahdollisti oman tuotannon tehostamisen ja kumppanuuksien hyödyntämisen ohella lakisääteisten palvelujen turvaamisen ilman merkittävää jonojen kasvua. Henkilöstön lähtövaihtuvuus sekä vuokratyövoiman tarve vähenivät selvästi edellisvuodesta.
- Valvontaviranomaiset tekivät 16 kanteluihin liittyvää selvityspyyntöä ja asiakkailta vastaanotettiin 135 muistutusta, koskien palvelujen saatavuutta, asiakkaan kohtelua ja työntekijöiden tavoitettavuutta. HaiPro-ilmoituksista (593 kpl) suurin osa koski lääkehoitoa ja SPro-ilmoituksista (150 kpl) puutteita asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisessa. Korjaavia toimenpiteitä suunniteltiin, dokumentoitiin ja seurattiin systemaattisesti johtamisrakenteissa.
- Asiakaspalautteiden määrä (1217 kpl) kasvoi 15 % edellisvuodesta. Toimialan palvelujen NPS-suositeluindeksi oli koko vuoden erinomaisella tasolla (ka.63) ja palvelujen yleisarvosana oli 4,7/5.



Kehittämistoimet 2025

- Kaikissa yksiköissä panostettiin suoraan asiakastyöhön käytetyn ajan lisäämiseen ja henkilöstöresursseja kohdennettiin tarpeen mukaan vastaamaan asiakastarvetta. Välittömän työajan toteutumiselle määriteltiin tavoitetasot.
- Valvontakäyntejä toteutettiin suunnitelman mukaisiin yksiköihin ja havaittuihin epäkohtiin puututtiin.
- Haitta- ja vaaratapahtumailmoituksia sekä muistutuksia ja kanteluita käsiteltiin säännöllisesti toimialan kokousrakenteissa, mikä osaltaan vahvisti omavalvontakulttuuria.
- Toimialalla otettiin käyttöön vakavien vaaratapahtumien tutkinnan malli ja valvovalle viranomaiselle tehtävien epäkohtailmoitusten määrää lisättiin.
- Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat laadittiin ja päivitettiin ajantasaisesti.
- Lääkehoidon turvallisuutta vahvistettiin tarkentamalla ohjeistuksia ja varmistamalla henkilöstön riittävä osaaminen.



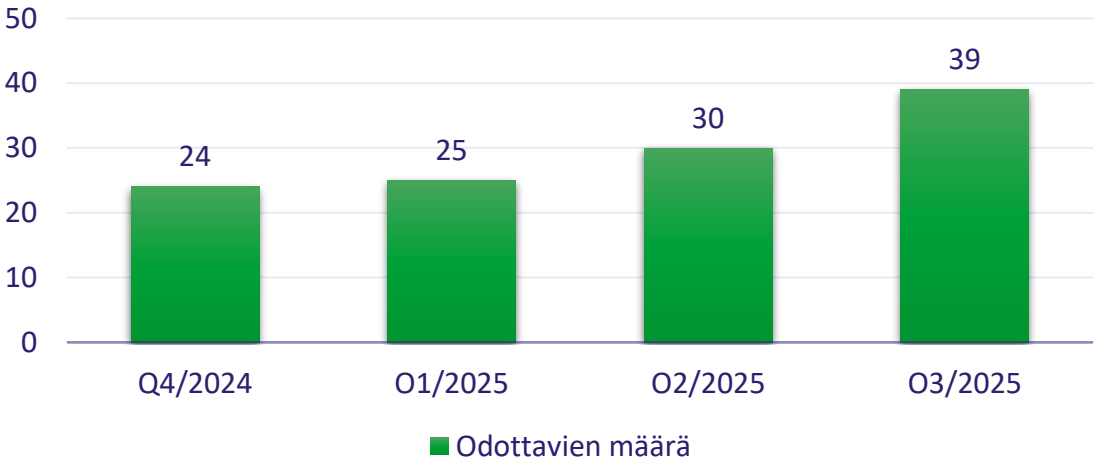
Kehittämistoimet 2026

- Henkilöstörakennetta, työnkuvia ja henkilöstöresurssien käyttöä selkeytetään edelleen, jotta henkilöstövoimavaroja pystytään kohdistamaan entistä paremmin vastaamaan asiakastarpeita.
- Muistutusten ja kanteluiden määrää pyritään vähentämään kiinnittämällä huomiota asiakkaan arvostavaan ja kunnioittavaan kohtaamiseen, päätösten huolelliseen perusteluun ja työntekijöiden tavoitettavuuteen.
- Omavalvontasuunnitelmien toteutumisen seuranta, raportointia ja sisällön kehittämistä jatketaan ja vahvistetaan edelleen.
- Henkilöstön kirjaamis-, tietoturva- ja tietosuojaosaamista tuetaan koulutuksilla, prosessiohjauksella ja intranet-ohjeilla yhtenäisen ja turvallisen toiminnan varmistamiseksi.
- Asiakaspalautteiden määrää pyritään lisäämään ja hyödyntämään saatuja palautteita palvelujen saatavuuden kehittämisessä.

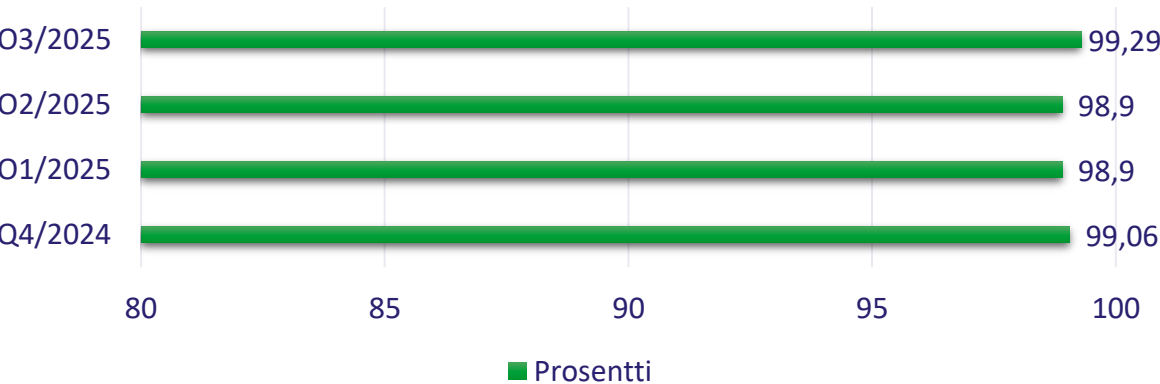
Aikuissosiaalityö ja vammaisten palvelut | Hakemusten käsittelyajat ja pääsy palveluihin



Vammaisten pitkäaikaiseen asumiseen odottavat



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



Vammaisten pitkäaikaiseen asumiseen odottavat ja toimeentulotuen hakemusten käsittely

Vammaispalveluissa palvelutarpeen arviointi on aloitettava viivytyksettä ja palvelupäätökset on tehtävä kohtuullisessa ajassa. Asumispalvelut järjestetty viivytyksettä palvelua tarvitseville.

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

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

9-12/2025

Havainto

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemusten käsittelyajat ovat pysyneet paremmin määräajassa.

Toimenpide

Hakemustilannetta seurataan päivittäin ja muutoksiin reagoidaan viiveettä operatiivisen toiminnan järjestelyillä.

Havainto

Vammaisten pitkäaikaisen asumisen sisäisessä jonossa asiakkaat odottavat tietyllä alueella tai tietyyn yksiköön ja ovat voineet kieltäytyä ottamasta vastaan tarjottua paikkaa. Jonossa on myös asiakkaita odottamassa paikkaa joiden todellinen asumisen tarve on yli 3kk kuluttua.

Toimenpide

Jonokäytäntöihin laadittu ohjeistus. Pitkäaikaisen asumisen sisäisessä jonossa olevien asiakkaiden todellinen asumisen tarve selvitetään.

Aikuissosiaalityö ja vammaisten palvelut | Palvelutarpeen arviointien aloitus

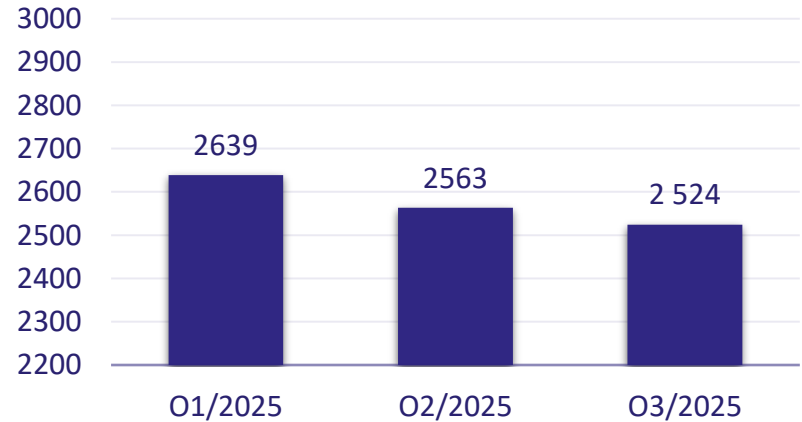


	Palvelutarpeen arviointien aloitus				
	Q4/2024	1-4/2025	5-8/2025	9-12/2025	Tavoite
Aikuissosiaalityö	1,8 vrk	1,8 vrk	2,2 vrk	2,5 vrk	Alle 7 vuorokautta
Vammaispalvelut	10 vrk	10 vrk	10 vrk	11 vrk	Alle 7 vuorokautta

Palvelutarpeen arviontien aloitus

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

Huoli-ilmoitukset



■ Huoli-ilmoitusten määrä aikuissosiaalityössä

Huoli-ilmoitukset

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



Haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten perusteella tehdyt toimenpiteet

Aikuissosiaalityön palvelualueella on tunnistettu tarve turvallisuuskoulutukselle, joka tullaan järjestämään 01/26. Asumispalveluissa kehitetään Haipro-ilmoituksissa ilmenneiden lääkehoidon poikkeamien käsittelyprosessia ennaltaehkäisyn tehostamiseksi, ja kehitystyö alkaa tammikuussa 2026. Lisävartiointia on tarpeen mukaan tilattu sosiaaliasemille turvaamaan asiakastyön sujumista.

Vammaispalveluissa henkilöstön perehdyttämistä ja ohjeistusta vahvistetaan, toimintatapoja yhtenäistetään ja asiakasohjauksen prosesseja tarkennetaan haitta- ja vaaratapahtumien ehkäisemiseksi.

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

9-12/2025

Havainto

Aikuissosiaalityön palvelualueella pta:n käsittelyaika on pidentynyt 1,8 vrk:sta 2,5 vrk:teen Q4/2024 tilanteeseen verrattuna.

Toimenpide

Asiakkuuden alkuvaiheen (ensiarvio) ja pta:n ohjautumisen prosessia kehitetään tehtäväalueiden yhteistyönä.

Havainto

Odotusajan keskiarvo yhteydenotosta palvelutarpeen arvioinnin aloittamiseen oli vammaispalveluissa vuonna yht. 10,3 vrk; eli 7 vrk:n tavoiteaika ylittyi. Vuoden 2024 keskiarvo oli 8,7 vrk.

Toimenpide

Tehostetaan palvelutarpeen arvioinnin aloitusprosessia ja seurantaa, jotta odotusaika saadaan takaisin tavoiteajan (7 vrk) mukaiseksi.

Aikuissosiaalityö ja vammaisten palvelut | Vuosi 2025



Havainnot ja toimenpiteet

Aikuissosiaalityön palvelualue:

- Vakituisen henkilöstön määrä ja muodollisesti pätevien sosiaalityöntekijöiden saatavuus olivat pääasiassa hyvät koko vuoden ajan.
- Johtamisrakenteen muutos poisti yhden johtamistason, mutta sillä ei ollut merkittävää vaikutusta palvelujen saatavuuteen.
- Palkkatukityöntekijöiden puute vaikeutti kuntouttavan työtoiminnan työpajojen toimintaa, mikä johti työpajojen uudelleenjärjestelyyn ja asiakasmäärien väliaikaiseen vähentymiseen.
- Haipro-ilmoituksia tuli yhteensä 606: asiakas- ja potilasturvallisuuteen 304, työturvallisuuteen 332 (organisaatiomuutoksista johtuen luvuissa voi olla virheitä). Haipro-ilmoitusten perusteella palvelualueella kehitetään lääkehoidon poikkeamien käsittelyä ja järjestetään turvallisuuskoulutusta 01/2026. Tarvittaessa sosiaaliasemille tilataan lisävirtiointia asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Muistutuksia oli 45 ja valvontaviranomaisen kanteluja 5. Asiakaspalautteita saatiin 132.

Vammaispalvelujen palvelualue:

- Muistutuksia, kanteluja ja oikaisuvaatimuksia on tullut aiempaa enemmän.
- Hakemukset ovat jonoutuneet ja käsittelyajat ovat ylittäneet lakisääteisen määräajan koko vuoden osalta.
- Asumisyksiköissä on havaittu puutteita omavalvonnan toteutumisessa. Yksi lasten lyhytaikaishoidon yksikkö on jouduttu tilapäisesti sulkemaan. Laadunvalvonnan havaintojen pohjalta aloitetut toimenpiteet eivät ole olleet kaikilta osin riittäviä tai ovat vielä kesken.



Kehittämistoimet 2025

Aikuissosiaalityön palvelualue:

- Lääkehoidon turvallisuutta ja toimivuutta parannettiin kehittämällä työprosesseja ja selkeyttämällä toimintatapoja.
- Asumispalveluissa pidettiin säännöllisesti (1 krt/2 kk) turvallisuus- ja varautumisyksikön kanssa yhteistyöpalavereita, joissa käytiin läpi turvallisuuteen liittyviä toimintamalleja, linjattiin yhteisiä ohjeistuksia henkilöstölle sekä valmisteltiin materiaaleja asiakkaille/henkilöstölle.
- Kuntouttavan työtoiminnan asiakasmäärien lisääminen aloitettiin Työllistymistä ja osallisuutta tukevien palveluiden tehtäväalueella tuotantotapa-analyysin suositusten mukaisesti.

Vammaispalvelujen palvelualue:

- RAIN käyttö laajeni koko palvelualueelle
- Vakavien vaaratapahtumien tutkinnan malli otettu käyttöön toimialalla ja epäkohtailmoitusten tekemistä valvovalle viranomaiselle lisätty.
- Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tukeva ja rajoitustoimenpiteitä käsittelevä IMO-käsikirja valmistui.
- Kehitetty systemaattisesti saadun tiedon (kantelut, muistutukset, vaaratapahtumailmoitukset, asiakaspalautteet) hyödyntämistä toiminnan kehittämisessä.
- Asiakkaiden sujuvan hoitopolun ja sen tukemiseen uusien palvelumallien kehittäminen yhteistyössä muiden toimialojen kanssa, jotta edelleenkin pystytään vastaamaan lain määräajoissa asiakkaiden palveluiden saatavuuden tarpeisiin.



Kehittämistoimet 2026

Aikuissosiaalityön palvelualue:

- Turvallisuus nostetaan koko palvelualueen yhteiseksi teemaksi, jolloin turvallisuus otetaan huomioon kaikissa toiminnoissa läpi vuoden.
- Omavalvonnan ohjeistukset päivitetään ja yhtenäistetään uuden toimialan mukaisesti.

Vammaispalvelujen palvelualue:

- Jatketaan systemaattisesti saadun tiedon (kantelut, muistutukset, vaaratapahtumailmoitukset, asiakaspalautteet) kehittämistä ja hyödyntämistä toiminnan kehittämisessä.
- Jatketaan asiakkaiden sujuvan hoitopolun ja sen tukemiseen uusien palvelumallien kehittämistä yhteistyössä muiden toimialojen kanssa, jotta edelleenkin pystytään vastaamaan lain määräajoissa asiakkaiden palveluiden saatavuuden tarpeisiin.
- Toimialan navigointiprosessin avulla varmistetaan hyvinvointialueen strategian tavoitteiden sekä asiakkaan turvallisten ja laadukkaiden palveluiden toteutumista.



Toimialojen muutokset



Muutosten tausta 2025

- Vantaan ja Keravan hyvinvointialue aloitti toimintansa 1.1.2023. Hyvinvointialueelle muodostettiin kuusi toimialajohtajien johtamaa toimialaa:
 - lasten, nuorten ja perheiden palvelujen toimiala
 - aikuissosiaalityön ja vammaisten palvelujen toimiala
 - vanhusten palvelujen toimiala
 - terveydenhuollon palvelujen toimiala
 - Keski-Uudenmaan pelastuslaitos
 - konsernipalvelujen toimiala.
- Keväällä 2025 laaditussa selvityksessä havaittiin haasteita aikuissosiaalityön ja vammaispalvelujen toimialan palvelujen johtamisessa, palveluketjuissa ja –integraatiossa sekä omavalvonnan toteutumisessa.
- Hyvinvointialueen aluehallitus päätti kesäkuussa 2025 aikuissosiaalityön ja vammaispalvelujen toimialan yhdistämistä muihin toimialoihin 1.1.2026 lukien.
 - Aikuissosiaalityö yhdistettiin osaksi lasten, nuorten ja perheiden palveluja
 - Vammaispalvelut yhdistettiin osaksi vanhusten palvelujen toimialaa.



Toimialat vuonna 2026

- 1.1.2026 lukien Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella on viisi toimialajohtajien johtamaa toimialaa:
 - lapsiperheiden ja aikuissosiaalityön palvelujen toimiala (=LAISO)
 - vammaisten ja vanhusten palvelujen toimiala (=VAVA)
 - terveydenhuollon palvelujen toimiala (=TERHU)
 - Keski-Uudenmaan pelastuslaitos
 - konsernipalvelujen toimiala.
- Muutoksen taustalla oli havaitut tarpeet parantaa sekä asiakasprosessien yhteentoimivuutta, palveluintegraatiota aikuissosiaalityön ja lasten, nuorten ja perheiden sosiaalityön kesken sekä mahdollisuudet parantaa muun muassa vammaisten erityisasumisen kokonaisuutta hyvinvointialueella. Toimialojen yhdistämisellä tavoitellaan myös kustannusvaikuttavuutta sekä osaamisen keskittämistä.
- Laadun ja omavalvontaohjelman raportointi toteutetaan vuonna 2026 uusien toimialojen mukaisesti.



Kielipalvelut VAKEssa | Vuosi 2025



Kaksikielisyys

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

Monikielisyys

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella puhutaan kymmeniä eri kieliä. Teemme parhaamme monikielisten asiakkaidemme palvelemiseksi. Yhteisen kielen puuttuessa käytämme tarvittaessa tulkkausta.



Kehittämistoimet 2025

Kaksikielisyys:

- Vakiinnutimme ruotsinkielisen asiakasraadin ja yhteistyön kaksikielisten hyvinvointialueiden kanssa.
- Osallistuimme ruotsinkielisten palvelujen kehittämiseen koko organisaatiossa ja jatkoimme avainhenkilötoimintaa.
- Valmistelimme kaksikielisyysohjelman vuosille 2026-2029.
- Hankimme henkilöstölle ruotsin osaamista kuvaavat pinssit, jotta asiakkaat tietävät, että voivat käyttää ruotsinkieltä palveluissamme.

Monikielisyys:

- Jatkoimme tulkkauspalveluiden kehittämistä ja käynnistimme tekoälytulkkauspilotin monikielisyysnäkökulmasta.
- Päivitimme monikielisyystyön tavoitteet ohjausryhmässä.
- Arvioimme RRP-hankkeen kehittämistoimenpiteitä monikielisyiden näkökulmasta.

Kielipalvelut:

- Aloitimme kielipalveluiden uudelleenorganisoinnin organisaatiomuutoksen yhteydessä.
- Laadimme intraan sivun kieliosaamisen kehittämisestä.
- Jatkoimme yhteistyötä Vantaan ja Keravan kaupunkien kanssa kielellisen yhdenvertaisuuden edistämiseksi.



Kehittämistoimet 2026

Kaksikielisyys:

- Jatkamme ruotsinkielisen asiakasraadin toimintaa.
- Seuraamme ja arvioimme kaksikielisyysohjelman toteutumista.
- Jatkamme ruotsinkielisten palvelujen kehittämistä kaikilla toimialoilla.

Monikielisyys:

- Jatkamme tulkkauspalveluiden kehittämistä sekä jatkamme ja laajennamme tekoälytulkkauspilottia.
- Selvitämme monikielisen asiakasraadin käynnistämisen mahdollisuuksia.

Kielipalvelut:

- Jatkamme kielipalveluiden kehittämistä osana HYTE-tehtäväaluetta.
- Lisäämme kaksi- monikielisyystyön osaksi osallisuus- ja yhdenvertaisuusohjelmaa.
- Lisäämme tietoisuutta ja osaamista kaksi- ja monikielisyystyöhön liittyen.
- Laajennamme kielitaitoa osoittavien merkkien käyttöä.

Språktjänster inom VAKE | År 2025



Tvåspråkighet

VAKE är ett tvåspråkigt välfärdsområde. Hos oss är finska och svenska likvärdiga språk. Var och en har rätt att uträtta sina ärenden hos oss på antingen finska eller svenska enligt eget val. Servicekvaliteten får inte bero på vilket språk av nationalspråken kunden använder.

Flerspråkighet

Inom Vanda och Kervo välfärdsområde talas tiotals olika språk. Vi gör vårt bästa för att betjäna våra flerspråkiga kunder. Om vi saknar ett gemensamt språk använder vi tolk vid behov.



Utvecklingsåtgärder 2025

Tvåspråkighet:

- Vi etablerade verksamheten för det svenskspråkiga klientrådet och samarbete med de tvåspråkiga välfärdsområden.
- Vi deltog i utvecklingen av svenskspråkiga tjänster i genomgående i hela organisationen och fortsatte arbetet med nyckelpersonerna.
- Vi beredde ett tvåspråkighetsprogram för åren 2026-2029.
- Vi skaffade pins som visar kunskaper i svenska, så att klienterna vet att de kan använda svenska i våra tjänster.

Flerspråkighet:

- Vi fortsatte utvecklingen av tolkningstjänsterna och inledde en pilot för AI- tolkning ur ett flerspråkighetsperspektiv.
- Vi uppdaterade målen för flerspråkighetsarbetet i styrgruppen för två- och flerspråkighet.
- Vi fortsatte att utvärdera utvecklingsåtgärderna inom RRP-projektet ur ett flerspråkighetsperspektiv som del av bedömningen av konsekvenser för människor.

Språkservice:

- Vi påbörjade omorganisering av språkservice i samband med organisationsförändringen.
- Vi har skapat en sida på intranät om utveckling av språkkunskaper.
- Vi fortsatte samarbete med Vanda och Kervo städer för att främja språklig likvärdighet.



Utvecklingsåtgärder 2026

Tvåspråkighet:

- Vi fortsätter verksamheten med svenskspråkiga klientrådet
- Vi följer upp och utvärderar genomförandet av tvåspråkighetsprogrammet.
- Vi fortsätter utvecklingen av svenskspråkiga tjänster inom alla sektorer.

Flerspråkighet :

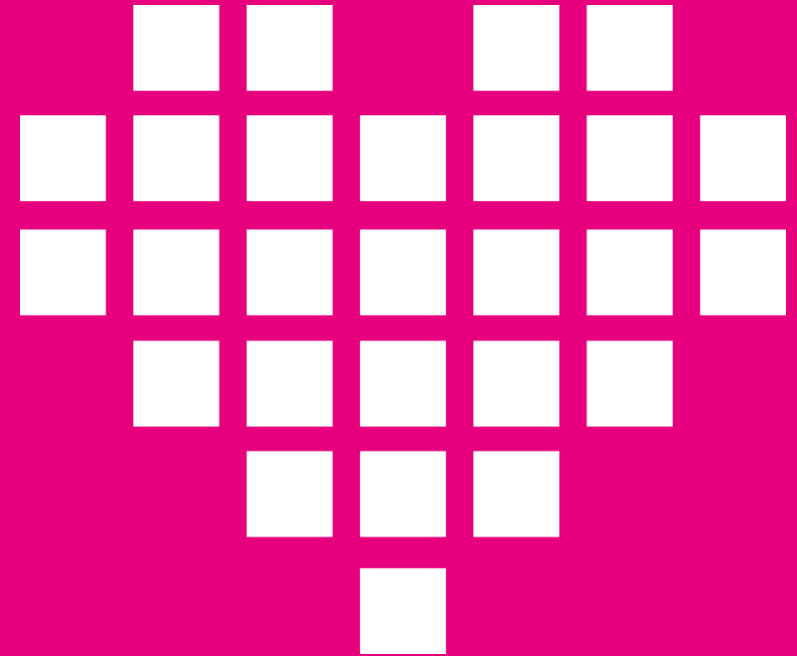
- Vi fortsätter utvecklingen av tolkningstjänsterna samt. fortsätter samt utvidgar piloten för AI-tolkning.
- Vi utreder möjligheterna att starta ett flerspråkigt klientråd.

Språkservice:

- Vi fortsätter utvecklingen av språkservice som en del av HYTE- uppgiftsområde.
- Vi integrerar två- och flerspråkighetsarbetet i delaktighets- och jämlikhetsprogrammet.
- Vi ökar kunskap och kunnande om två- och flerspråkighetsarbete.
- Vi utvidgar användningen av märken som visar språkkunskaper.

Asiakaskokemus ja osallisuus

2025



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde



Jatkuva asiakaspalaute | Hyvinvointialueen yhteenveto

	Asiakaspalaute			
	Q4/2024	1-4/2025	5-8/2025	9-12/2025
Palautteita yhteensä (kaikki ikäryhmät)	878	1353	1191	1422
Lasten ja nuorten asiakaspalautteita yhteensä	-	50	76	148
Keskim. vastausaika asiakkaalle (arkipäivää)	7	6	7	7

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



Vaken asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen

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

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

Asiakaspalautteet käsitellään 15 arkipäivän sisällä kaikissa yksiköissä ja asiakaspalautteista koostetaan julkinen hyvinvointialueitasoinen raportti osavuosisikatsauksittain.

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

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



Kehittämistoimet

- **2025:**
 - Lasten ja nuorten palautelomakkeen kehittäminen ja käyttöönotto.
 - Uuden asiakaspalautejärjestelmän kilpailutus.
- **2026:**
 - Uuden asiakaspalautejärjestelmän käyttöönotto.
 - Palvelutapahtumakohtaisen tekstiviestipalautteen käyttöönotto.



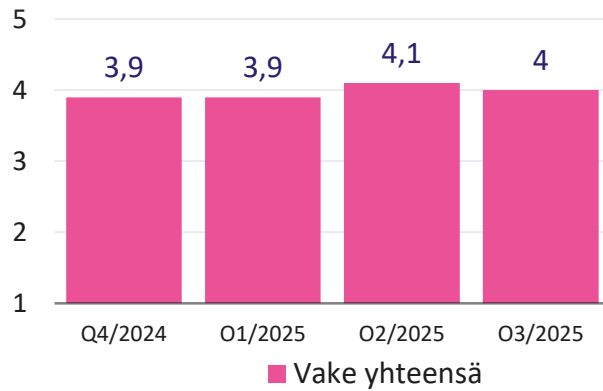


Jatkuva asiakaspalaute | Hoitoon tai palveluun liittyvä palaute

Palvelujen saatavuus

"Sain apua, kun sitä tarvitsin"

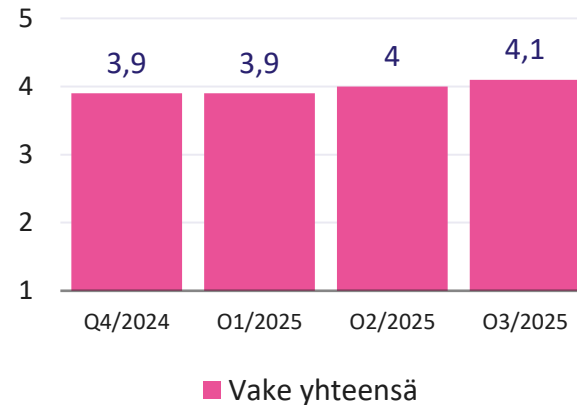
1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



Asiakkaan kohtaaminen

"Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti"

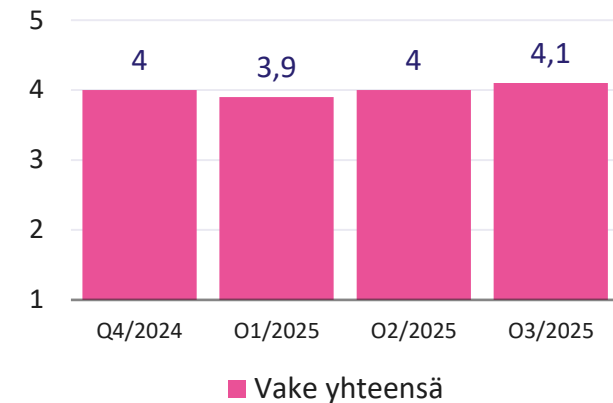
1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



Asiakkaan osallisuus

"Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin kanssani yhteistyössä"

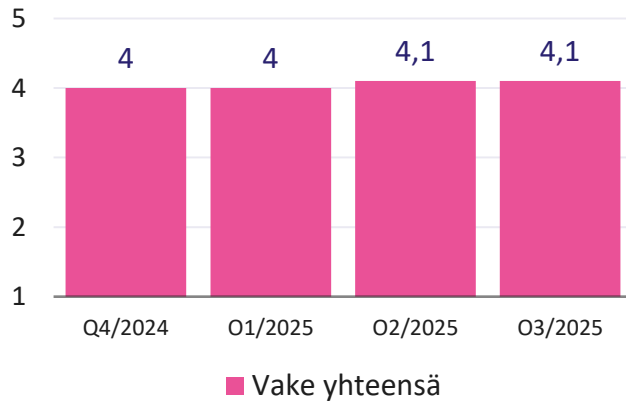
1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



Hoidon tai palvelun hyödyllisyys

"Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi"

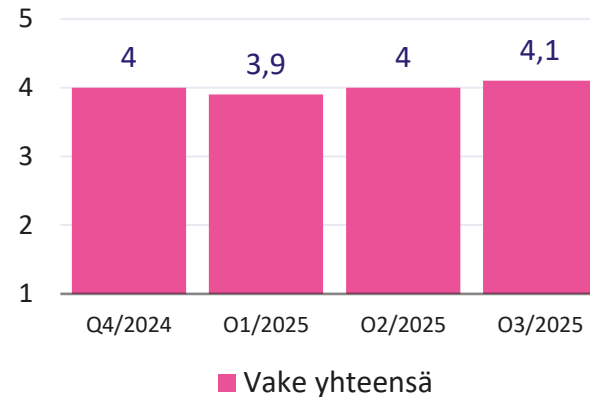
1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



Tiedon saanti hoidosta/palvelusta

"Tiedän, miten hoitoni jatkuu"

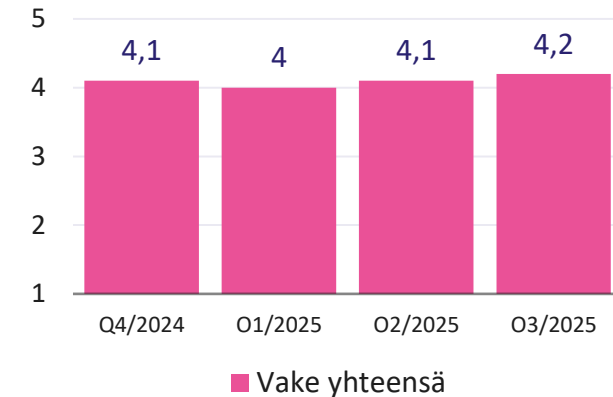
1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



Asiakkaan turvallisuuden tunne

"Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana"

1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen

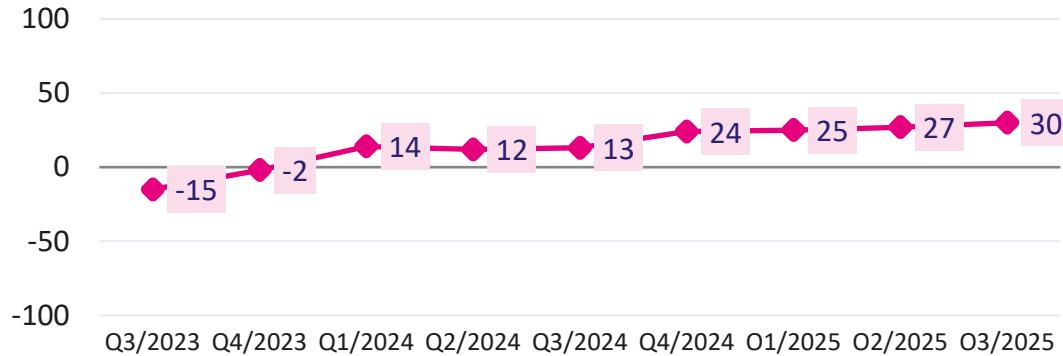


Jatkuva asiakaspalaute | Palaute ja kehittämistoimenpiteet



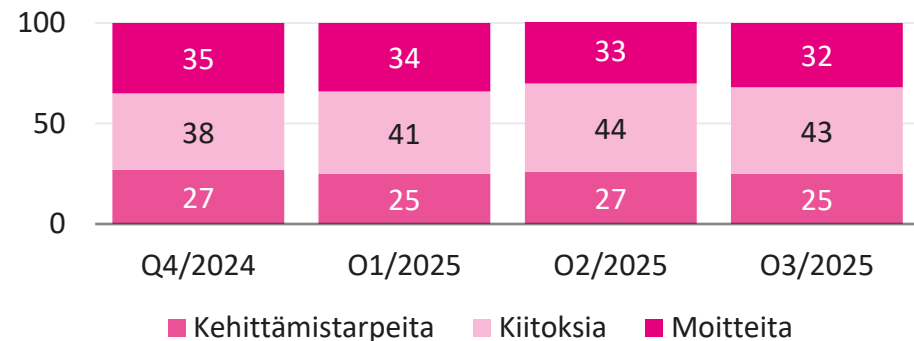
NPS-Suositteluindeksi (vastaajamäärä 5-8/2025: 926)

"Kuinka todennäköisesti suosittelet palvelua ystävällesi tai läheisellesi?"



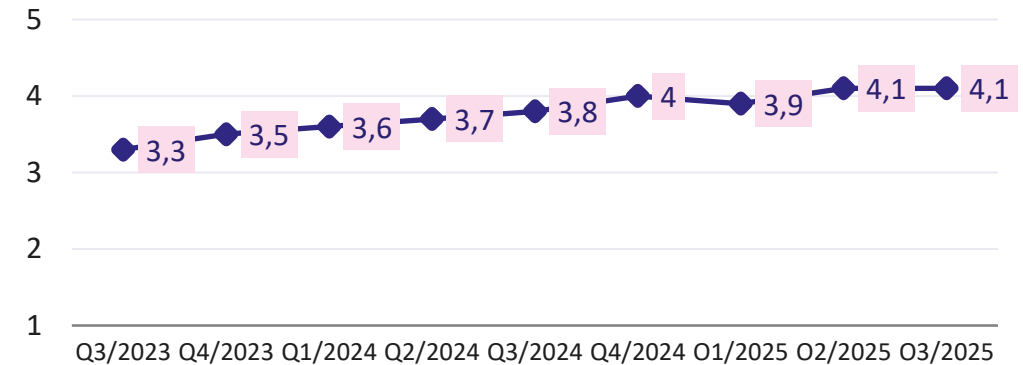
NPS-indeksi (Net promoter score) tarkoittaa suositteluindeksiä. Se kuvaa kuinka todennäköisesti asiakkaat suosittelevat palvelua läheisilleen.

Asiakaspalautteisiin liittyvistä avoimista palautteista, %



THL: Palvelun yleisarvosana

1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



Asiakaspalautteisiin liittyvät havainnot ja toimenpiteet

9-12/2025

Havainnot

Kiitokset painottuivat voimakkaasti henkilökunnan toimintaan, kohtaamiseen ja palvelun vaikutuksista hyvinvointiin.

Moitteita esiintyi erityisesti viestinnästä, palvelun saatavuudesta, kohtelusta ja prosesseista.

Kehittämisehdotukset kohdistuvat pääosin viestintään, ohjeisiin, kohtaamiseen, palveluprosessien selkeyteen ja toimitiloihin.

Toimenpiteet

Henkilöstön kohtaamistaitojen vahvistaminen.

Verkkosivujen sisällön selkiyttäminen asiakasnäkökulmasta.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava | Yhteydenotot ja havainnot

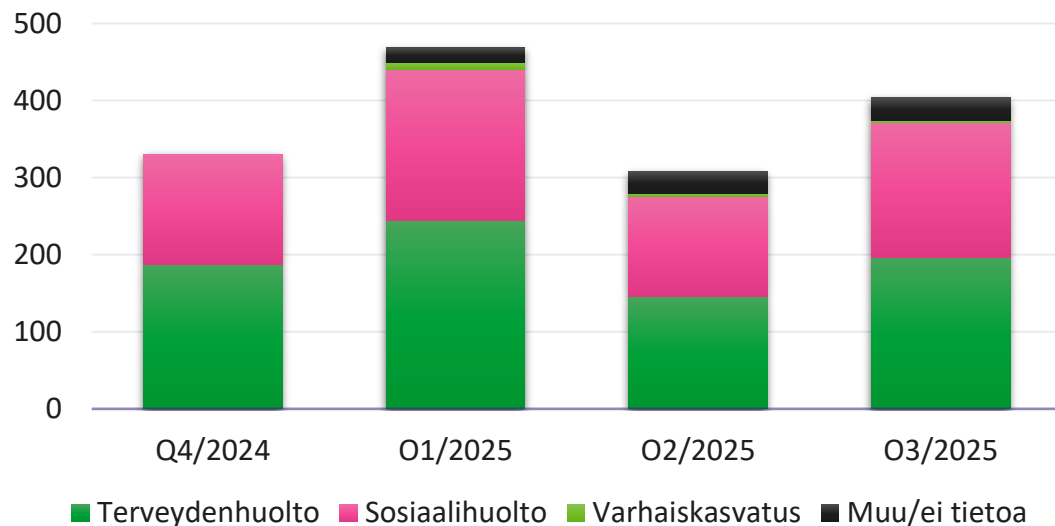


Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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

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

Yhteydenottojen lukumäärä *



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

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 potilasasiavastaavan keskeiset havainnot

9-12/25

Havainnot:

- Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan otettiin eniten yhteyttä koskien Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen järjestämää tai tuottamaa hoitoa tai palvelua (68,3 % oma palvelu, 6,5 % ostopalvelu).
- Suurin osa yhteyttä ottaneista oli suomenkielisiä.
- Yleisin syy olla yhteydessä oli tyytymättömyys palvelun tai hoidon laatuun.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavan neuvoivat yleisimmin asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista sekä miten tyytymättömyyttä hoitoon tai palveluun voi viedä eteenpäin toimintayksikköön muistutuksena.

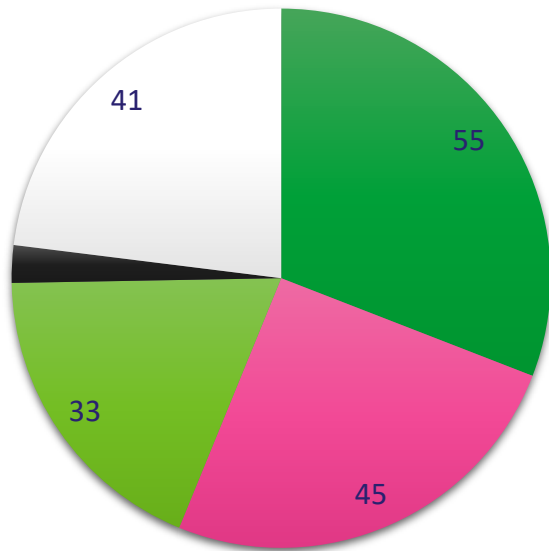
Toimenpiteet:

- Sosiaali- ja potilasasiavastaavat julkaisivat 11/2025 hyvinvointialueen intrassa työntekijöille työohjeen miten neuvoa asiakasta tai potilasta, joka tuo esille tyytymättömyyttä palveluun tai hoitoon. Tavoitteena asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien toteutumisen edistäminen.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavat pysyvät niitä hyvinvointialueen toimipisteitä, joissa on sähköinen infonäyttö, julkaisemaan infonäytöllä palvelustaan esitteet suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.
- Sosiaali- ja potilasasiavastavan vuotta 2025 koskeva selvitys julkaistaan keväällä 2026 hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava | Sosiaalihuollon yhteydenotot ja syyt

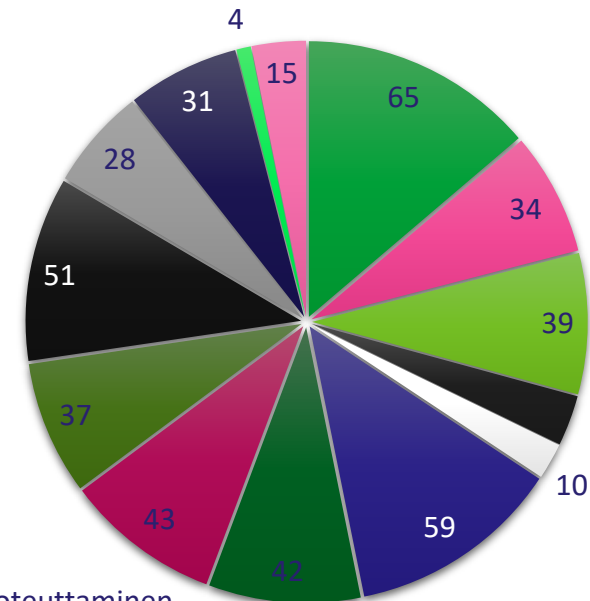


Sosiaalihuoltoa koskevat yhteydenotot



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

Sosiaalihuoltoa koskevien yhteydenottojen syyt



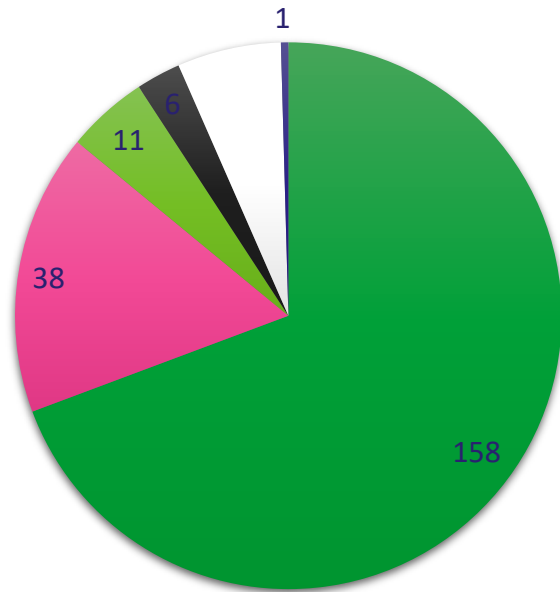
- Palvelun laatu/toteuttaminen
- Muu
- Päätökset/sopimukset/suunnitelmat
- Tiedontarve sosiaalihuollosta/varhaiskasvatuksesta
- Asiakasmaksut
- Menettely (työntekijöiden tosiasiallinen toiminta ja työskentely)
- Selvitys asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista ja eri toimenpidevaihtoehdoista
- Tietosuoja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



Sosiaali- ja potilasasiavastaava | Terveystieteiden yhteydenotot ja syyt

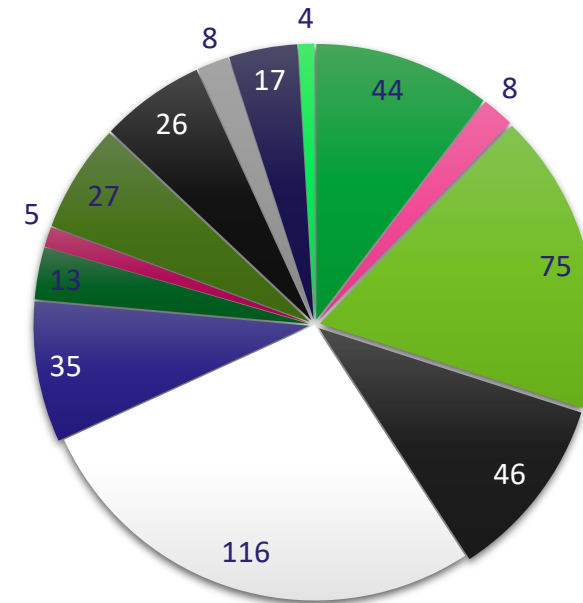


Terveystieteiden koskevat yhteydenotot



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

Terveystieteiden koskevien yhteydenottojen syyt

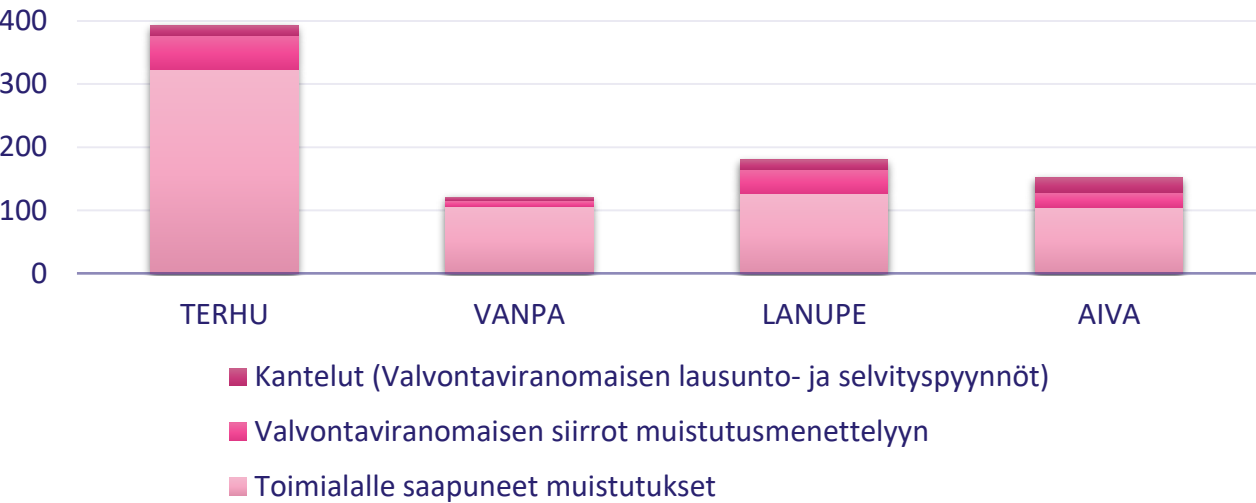


- Tietosuoja ja salassapito
- Hoitoon pääsy
- Hoidon laatu/toteuttaminen
- Muu
- Itsemääräämisoikeus
- Valinnanvapaus
- Henkilöstön yhteydenotto
- Asiakasmaksut
- Kohtelu
- Vahinkoasiat
- Tiedontarve terveydenhuollossa
- Muistutusmenettely
- Tiedonsaantioikeus



Muistutukset ja kantelut | Lukumäärät ja vastausajat 2025

Toimialoille saapuneet muistutukset ja kantelut



	Muistutusten keskimääräinen vastausaika			
	TERHU	VANPA	LANUPE	AIVA
Muistutusten keskimääräinen vastausaika päivinä	29	27	25	59

Muistutukset ja kantelut

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

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

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

Muistutusten vastausajat

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

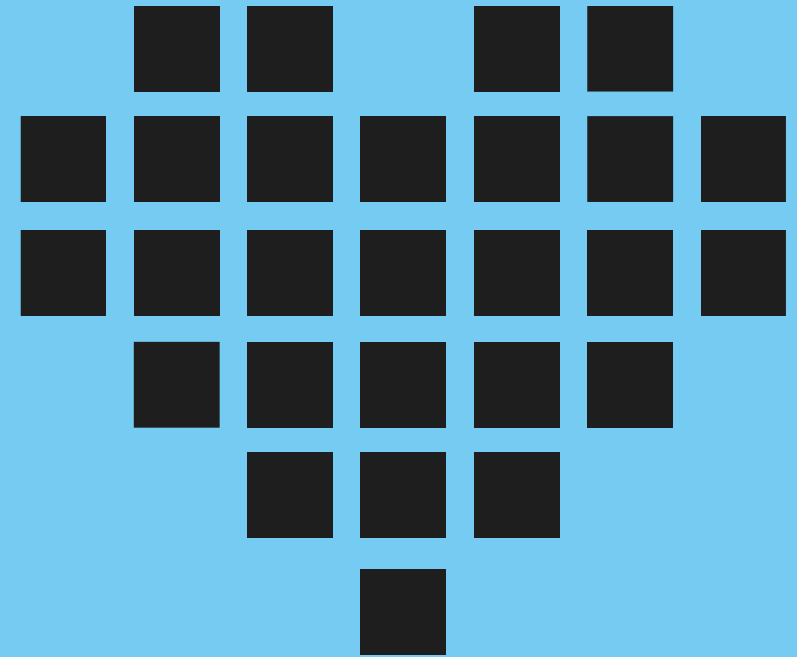
Taulukossa ilmoitetaan toimialakohtaisesti keskimääräinen vastausaika toimialoille saapuneisiin muistutuksiin. Tilastoinnissa ei oteta kantaa siihen, ovatko yli 1 kk vastausta odottaneet muistutukset vaatineet laajaa selvitystyötä, jonka vuoksi vastausaika on pidempi.

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



Laatu ja turvallisuus

2025

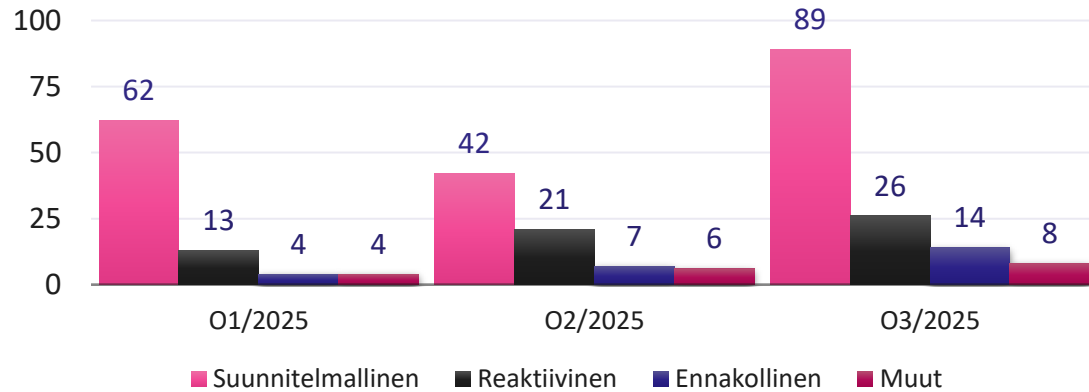


Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde

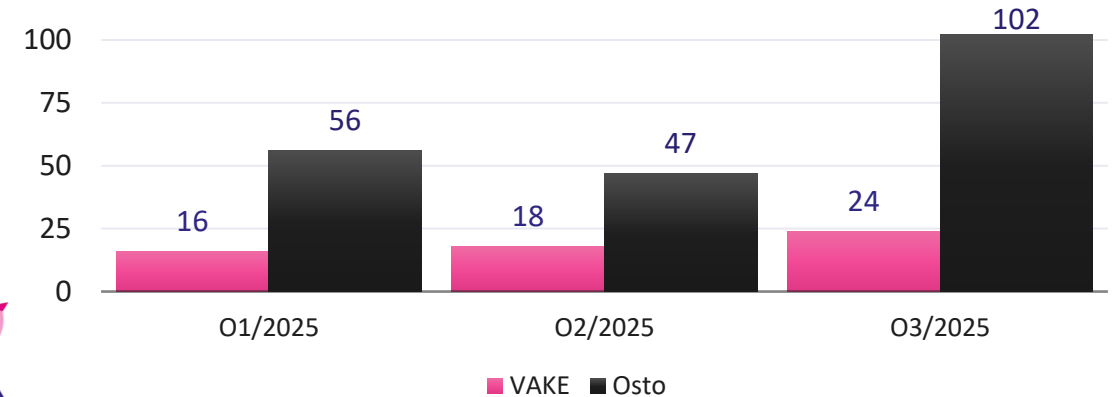


Laatu ja valvonta | Valvontatapahtumien lukumäärä ja havainnot

Valvontatapahtumat tyypeittäin yhteensä (kpl)



Valvontatapahtumat oma/osto(kpl)



Laatu ja valvonta

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

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

Valvonnan ja tuottajaohjauksen tehtäväalueen nimi on organisaatiomuutosten myötä ”laatu ja valvonta”.

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

9-12/2025

Havainto

Itsemääräämisoikeuden toteuttamisessa ja rajoittamistoimenpiteiden tunnistamisessa on havaittu haasteita eri palveluissa.

Toimenpide

Palveluntuottajia on ohjattu itsemääräämisoikeuden toteuttamisesta mm. infokirjeillä sekä ohjaus- ja valvontakäyntien yhteydessä.

Laatu ja valvonta | Valvontatapahtumien luokittelu



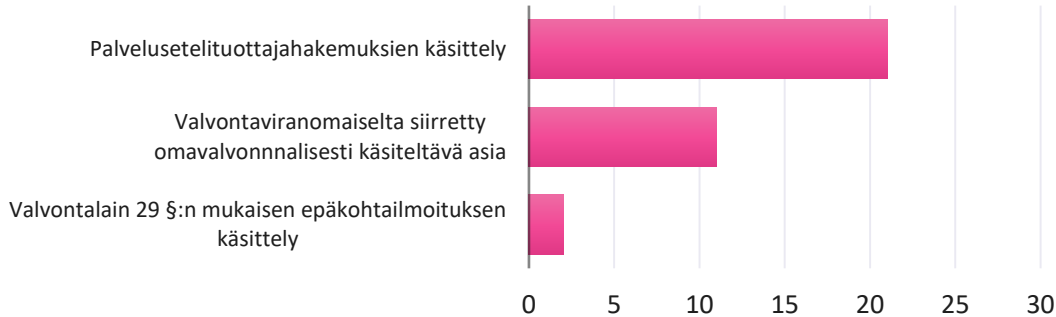
Valvontatapahtumat

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

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

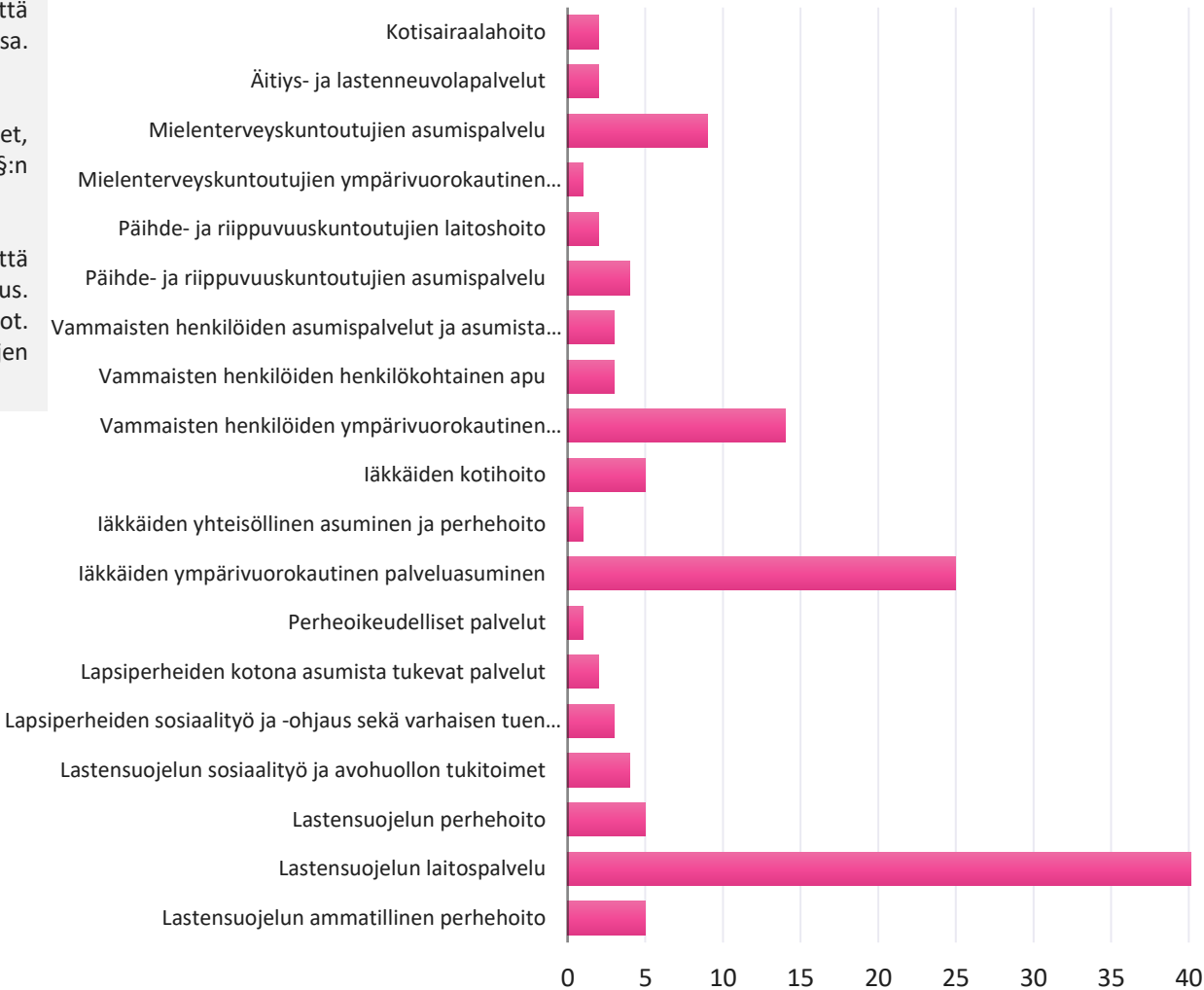
Reklamaatiolla tarkoitetaan hyvinvointialueen palveluntuottajalle tekemää virallista kirjallista ilmoitusta siitä, että sopimuskumppani ei ole toiminut sopimuksen mukaisesti ja kyseessä on vakava sopimusrikkomus. Reklamaatioiden lukumäärä sisältää kaikki hyvinvointialueen raportointiajankohtana tekemät reklamaatiot. Reklamaatioiden lisäksi hyvinvointialue ratkaisee yhteistyössä palveluntuottajien kanssa päivittäin erilaisia arjen haasteita ja antaa tarvittaessa ohjausta.

Muut valvontatapahtumat 9-12/2025 (kpl)



	Hyvinvointialueen tekemät viralliset reklamaatiot yksityisille palveluntuottajille		
	1-4/2025	5-8/2025	9-12/2025
Reklamaatioiden lukumäärä	13	12	8

Valvontatapahtumat palveluluokittain 9-12/2025 (kpl)





Laatu ja valvonta | Valvontatapahtumien arvioinnit 2025

Valvontatapahtumien arvioinnit

Osana ohjaus- ja valvontakäyntejä arvioidaan yksiköiden toimintaa erilaisten osa-alueiden kautta. Osa-alueet koostuvat useista väittämistä, jotka koskevat palvelutuotannon asianmukaisuutta. Jokaisesta ohjaus- ja valvontakäynnistä laaditaan tarkastuskertomus Laatuportti-järjestelmässä. Tarkastuskertomuksen laatimisen yhteydessä täytetään arviointilomakkeisto, jossa arvioidaan erilaisten väittämien toteutumista asteikolla 1-4. Toimintaa arvioidaan kriteereillä, jotka perustuvat palveluntuotantoa koskeviin vaatimuksiin.

Ympäri vuorokautisella palvelulla tarkoitetaan palvelua, jossa asiakkaat ovat yksikössä vuorokauden ympäri. Esim. Sairaalan vuodeosasta, ympärivuorokautinen asumispalvelu.

Avopalveluilla tarkoitetaan palvelua, johon asiakas itse siirtyy. Esim. Terveyskeskus, päivätoiminta.

Kotiin vietävillä palveluilla tarkoitetaan palveluita, joita viedään asiakkaan kotiin tai lähiympäristöön. Esim. Kotihoito, lapsiperheiden kotipalvelu, henkilökohtainen apu.

4=Arviointiperuste toteutuu täysin

3=Arviointiperuste toteutuu useimmiten, mutta tunnistetaan kehittämistarpeita

2=Arviointiperuste toteutuu epäsäännöllisesti tai havaittavissa selkeitä puutteita

1=Arviointiperuste ei täyty ja vaatii toimenpiteitä

Oikean puoleiset taulukot sisältävät kaikkien vuonna 2025 toteutuneiden ohjaus- ja arviointikäyntien arviointien keskiarvon.

Ympäri vuorokautiset- ja avopalvelut: Arvioinnin kohde	Keskiarvo
Toiminnan johtaminen ja henkilöstö	3,74
Omavalvonta ja omavalvontasuunnitelma	3,69
Hoidon ja palvelun sisältö ja saatavuus (yleinen)	3,72
Hoidon ja palvelun sisältö ja saatavuus (ympäri vuorokautinen)	3,62
Tilat, laitteet ja järjestelmät	3,69
Asiakas- ja potilasasiakirjamerkinnot sekä tietosuoja ja tietoturva	3,79
Asiakkaan asema ja oikeudet	3,77
Potilaan asema ja oikeudet	3,8

Kotiin vietävät palvelut: Arvioinnin kohde	Keskiarvo
Toiminnan johtaminen ja henkilöstö	3,78
Omavalvonta ja omavalvontasuunnitelma	3,71
Hoidon ja palvelun sisältö ja saatavuus	3,68
Tilat, laitteet ja järjestelmät	3,61
Asiakas- ja potilasasiakirjamerkinnot sekä tietosuoja ja tietoturva	3,84
Asiakkaan / potilaan asema ja oikeudet	3,83



Laatu ja valvonta | Valvontatapahtumien arvioinnit 2025*



Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

2025

Havainto

Toteutuneiden arvioiden perusteella palvelutuotannon laatu on eri osa-alueilla hyvällä tasolla. Kehittämistarpeita on tunnistettu, mutta laadunvalvonnan arvioiden mukaan kokonaiskuva on myönteinen.

Uudenmaan hyvinvointialueiden ja Helsingin kaupungin lastensuojelun ympäri- vuorokautisten palveluiden puitesopimusten valvonta: Arvioinnin kohde	Keskiarvo
Henkilöstön mitoitus ja koulutus	3,77
Henkilöstön työtä tukevat rakenteet	3,83
Palveluyksikön toimitilat	3,82
Turvallisuus	3,85
Lapsen hoito ja kasvatus	3,75
Dokumentointi ja tiedonhallinta	3,68
Omaavolvonnan toteuttaminen	3,55
Lääkehoito	3,7
Lääkinnälliset laitteet	3.31

*Huom. Uudenmaan hyvinvointialueiden ja Helsingin kaupungin lastensuojelun ympärivuorokautisten palveluiden puitesopimusten valvonnassa on otettu käyttöön Laatuportti ja sen arviointilomakkeisto 1.6.2025. Tästä syystä arviointien keskiarvot koskevat ainoastaan aikaväliä 1.6.-31-12.2025, eivätkä koko vuotta.



Laatu ja valvonta | Vuosi 2025



Kehittämissuosituksiset ja toimenpiteet palveluntuottajille

- Vuoden 2025 aikana laatu ja valvonta on toteuttanut **yhteensä 192 suunnitelmallista ohjaus- ja valvontakäyntiä** ja tämän lisäksi kattavasti erilaisia ohjaus- ja valvontatapahtumia.
- Palveluntuottajia on ohjattu kiinnittämään huomiota asiakkaiden/potilaiden **itsemääräämisoikeuden toteutumiseen** sekä **rajoitustoimenpiteiden käyttöön**.
- Laadun ja valvonnan havaintojen mukaan palveluntuottajat ovat laatineet omavalvontaohjelmat ja omavalvontasuunnitelman pääasiassa lain mukaisesti. **Omavalvontasuunnitelmien sisältöjen laadussa** on kuitenkin edelleen suurta vaihtelua. Omavalvontamääräyksen mukaan omavalvontasuunnitelmassa tulee kuvata miten palveluyksikön toiminnan **riskejä tunnistetaan** ja mitkä ovat asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit sekä millaisin käytännön toimin **riskejä hallitaan**.
- Valvontalain 29 §:ssä säädetään **palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta**. Ilmoitukseen liittyviä käytännöt eivät kuitenkaan aina ole henkilöstön tiedossa.
- Sosiaalihuollon palveluissa asiakkaan tavoitteiden toteutumisen tulee näkyä päivittäiskirjauksissa ja **kirjaamisen laatuun** on syytä kiinnittää huomiota.
- **Lääkinnällisen laitteiden** käytön osaaminen, erityisesti perehdytys ja dokumentointi, tulee varmistaa.



Laadunvalvonnan kehittämistoimet

2025

- Sähköinen laadunvalvontajärjestelmä Laatuportti otettiin käyttöön alkuvuodesta 2025. Laatuportin valvontalomakkeistoa on päivitetty ja kehitetty edelleen kuluvan vuoden aikana.
- Omavalvonnan raportointia on kehitetty niin omavalvontaohjelman kuin yksikkökohtaisten omavalvontasuunnitelmien osalta.
- Vuonna 2025 toteutettu suunnitelmallista valvontaa neuvolapalveluihin, kotiin vietäviin sairaalapalveluihin sekä henkilökohtaiseen apuun ensimmäistä kertaa VAKEn aikana.
- Valvontaprosessien ja –menetelmien yhdenmukaistamista ja kehittämistä jatkettiin.
- Aloitettu ja kokeiltu tekoälyn hyödyntämistä valvonnan eri vaiheissa valvonnan apuvälineenä, mm. tiedon analysoinnissa.

2026

- Päivitetyt Laatuportin valvontalomakkeet otetaan käyttöön.
- Sosiaali- ja terveystieteiden omavalvontaohjelma päivitetään vuoden 2026 aikana.
- Riskiperusteinen valvonta otetaan osaksi omavalvontaohjelmaa.
- Otetaan käyttöön uudet raportointi ja seurantavälineet omavalvontaohjelman ja omavalvontasuunnitelmien seuraamisen tueksi.
- Valvontalain 34 §:n mukaista ilmoitusprosessia selkeytetään ja vastuita tarkennetaan.
- Jatketaan ja laajennetaan tekoälyn hyödyntämistä osana valvontaa.

Laatu ja valvonta | Valvontahavainnot 2025



Terveydenhuollon palvelut

- Vuoden 2025 aikana on toteutettu 15 suunnitelmallista valvontakäyntiä terveydenhuollon palveluihin.
- Terveydenhuollon palveluissa positiivista on ollut omavalvonnan haltuunotto sekä omavalvonnan seurannan kehittäminen.
- Laadun ja valvonnan tehtäväalueen antama ohjaus kulkee nopeasti terveydenhuollon toimialan sisällä ja kehittämistoimet toteutetaan viipymättä.
- Sairaalapalvelujen osastojen kanssa tehty yhteistyötä yöpaastojen pituuksien pienentämiseksi.
- Vaaratapahtumatarkastelussa tapaturmien määrä osastohoidossa nousee edelleen huomattavana tapahtumatyyppinä. Sairaalaosastojen valvonnassa sekä tarkastelussa havaittu paljon tapaturmia (kaatumiset).
- Kotiin vietävät sairaalapalvelut näyttäytyvät laadukkaina ja tarpeellisina.
- Lääkesäilytyksessä tunnistettu haasteita, jotka liittyvät erityisesti riittäviin ja asianmukaisiin tiloihin.
- Päihdepalveluissa palvelukuvauksen sisällön ja merkityksen ymmärtämisessä vaihtelevuutta.



Vanhusten palvelut

- Positiiviset havainnot keskittyvät hyvään johtamiseen, henkilöstön osaamisen kehittämiseen, systemaattiseen laadunhallintaan, työhyvinvointia tukevien käytäntöjen toteuttamiseen, asiakaslähtöisyyteen sekä turvalliseen ja siistiin ympäristöön.
- Painevaurioiden ehkäisemisen osaaminen on havaittu puutteelliseksi. Loppuvuoden aikana havaittiin valvontojen yhteydessä ja yksiköiden ilmoitusten perusteella kasvava trendi painehaavoiksi edenneiden vaurioiden määrässä. Alkavistakin painevaurioista tulee tehdä vaaratapahtumailmoitus. Painevaurio on aina haitta potilaalle ja luokitellaan hoitovirheeksi.
- Asiakkaiden toimintakyvyn tukemisessa ja aktiivisen arjen järjestämisessä, heikkokuntoisille, on edelleen parannettavaa. Hoitosuunnitelmiin kirjatut yksilölliset tavoitteet eivät nouse esille arjen tapahtumina kirjauksissa.
- Palvelukuvauksen sisältö ei ole aina henkilöstölle tuttu. Toimintaa tulee kehittää yhdessä henkilöstön kanssa siten, että vanhusten arki on palvelukuvauksen mukaista ja yksilöitä huomioivaa.

Laatu ja valvonta | Valvontahavainnot 2025



Aikuissosiaalityön ja vammaisten palvelut

- Aikuissosiaalityöstä positiivisena esimerkkinä nousevat esille yksiköt, joissa asiakkaan hyvinvointia ja kuntoutumista tuetaan monipuolisesti, turvallisesti ja suunnitelmallisesti. Niissä korostuvat kokonaisvaltainen kuntouttava työote, jossa asiakas on aktiivinen toimija, sekä viihtyisät, turvalliset ja tarkoituksenmukaiset tilat, jotka tukevat arjen rauhaa ja hyvinvointia.
- Vammaispalveluissa asumispalvelujen tilojen viihtyisyyteen kiinnitetty huomiota. Kirjaaminen on kehittynyt laadukkaammaksi.
- Aikuissosiaalityössä ja vammaisten palveluissa käytössä asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavia käytäntöjä, joita ei tunnisteta rajoittamiseksi.
- Vammaispalveluissa rajoitustoimenpiteiden raportointi kuukausittain sosiaalityöntekijöille ei aina toteudu lain vaatimalla tavalla.
- Aikuissosiaalityössä asumispalvelujen sisällössä toisinaan edelleen epäselvyyttä ja päällekkäisyyttä. Ympäri vuorokautinen, yhteisöllinen ja tuettu asuminen voivat sisällöltään olla hyvin lähellä toisinaan, vaikka kyseessä on erilaiset palvelut, jotka on tarkoitettu erilaisille asiakasryhmille. Asumispalveluyksiköiden syrjäinen sijainti voi olla kuntoutuksen näkökulmasta haastava.
- Vammaispalveluissa tärkeää kiinnittää huomiota yksiköiden käytänteisiin ja selkeisiin ohjeisiin asiakkaiden varojen hoidossa.
- Asumisen toteuttamissuunnitelmien tavoitteiden seuranta tulee varmistaa. On tärkeä kiinnittää huomiota siihen, että toteuttamissuunnitelmien tavoitteiden toteutuminen näkyy myös päivittäiskirjauksissa.



Lasten, nuorten ja perheiden palvelut

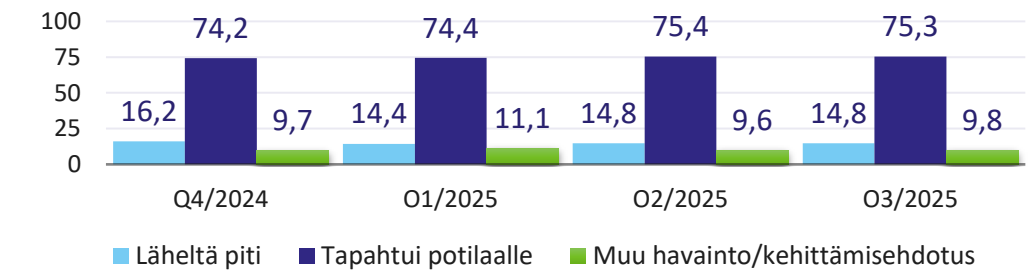
- Lapsiperheiden palveluissa toteutettiin useita henkilöstökyselyjä, joihin vastasi vuoden 2025 aikana yhteensä 319 työntekijää. Ohjaus- ja valvontakäynneillä vuonna 2025 haastateltiin 196 lasta.
- Sijaishuollon palveluissa lääkehoidon osaaminen on parantunut.
- Lasten hyvän kohtelun suunnitelmien sisältö on kehittynyt ja niiden merkitys on ymmärretty.
- Henkilöstö- ja rekrytointitilanne on parantunut ja se on vaikuttanut positiivisesti yksiköiden henkilöstötilanteeseen.
- Lapsiperheiden palveluista on tullut epäkohtailmoituksia, joista on seurannut reaktiivista valvontaa. Reaktiivinen valvonta on lisääntynyt merkittävästi vuoden viimeisellä kolmanneksella. Epäkohtailmoitukset koskeneet esim. lasten kohtelua, rajoittamista ja sopimusten noudattamista. Huomioitavaa on, että epäkohtailmoitusten määrän kasvu ei välttämättä kerro palvelujen laadun heikkenemisestä, vaan saattaa johtua myös toimivasta omavalvonnasta ja ilmoituskynnyksen madaltumisesta toimivien yhteistyörakenteiden myötä.
- Valvontakäynneillä lastensuojeluyksiköissä on havaittu epäkohtia rajoituspäätösten tekemisessä, perusteluissa ja toteuttamisessa. Lisäksi lapsikohtaisia arviointeja on jäänyt tekemättä. Rajoitustoimenpiteitä on myös toisinaan käytetty kasvatuksellisena toimenpiteenä ilman lastensuojelulain mukaisia perusteluja ja päätöksiä.

HaiPro | Ilmoitusten luonne ja kehittämistoimenpiteet

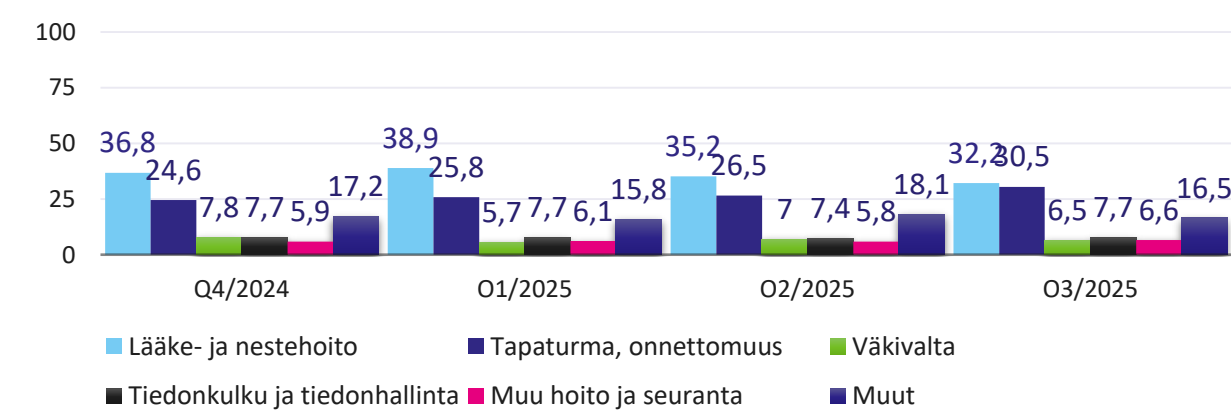


	HaiPro-ilmoitusten lukumäärä			
	Q4/2024	1-4/2025	5-8/2025	9-12/2025
VAKE	2331	2971	3314	3607

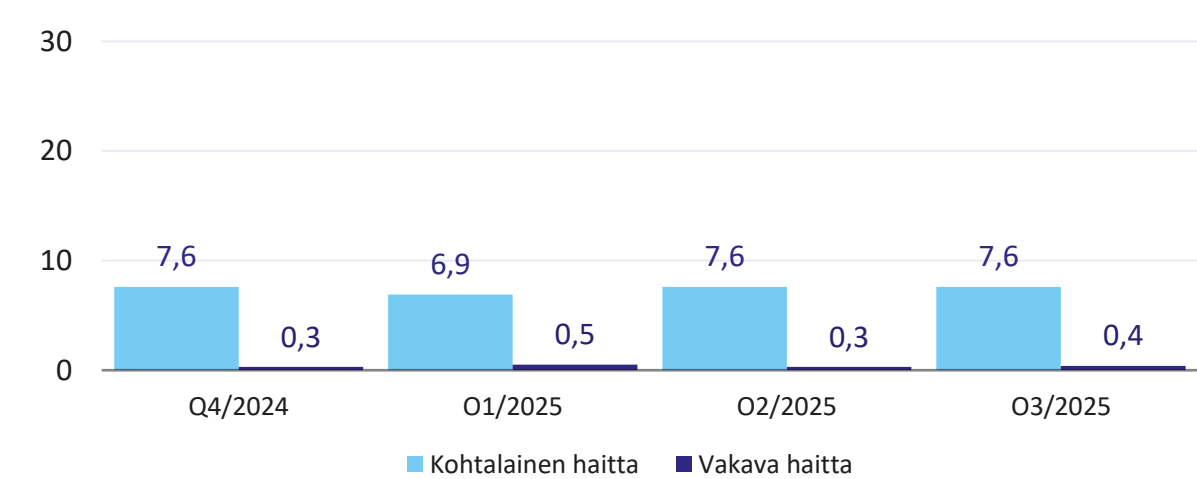
Tapahtuman luonne (%)



Tapahtuman tyyppi (%)



Haattatapahtuman seuraukset potilaalle (%)



HaiPro-järjestelmä

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

Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

9-12/2025

Havainnot

- Kasvava ilmoitusten määrä kuvastaa toimivaa ja matalan kynnyksen raportointikulttuuria.

Toimenpiteet

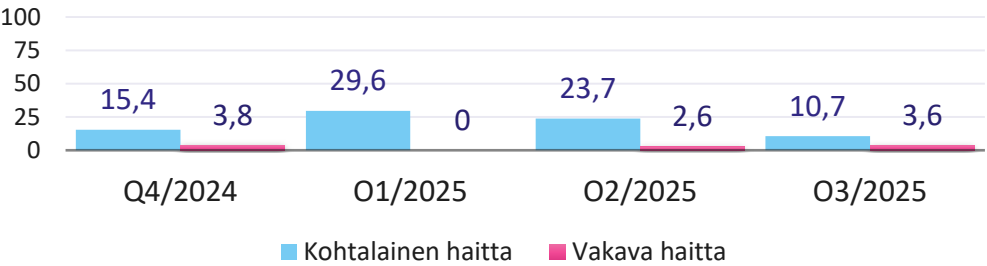
- Ilmoitukset käsiteltiin yksikkö- ja tapauskohtaisesti organisaation voimassa olevien toimintamallien mukaisesti.
- Organisaatiotasoinen vakavien vaaratapahtumien tutkintaryhmä jatkoi vuonna 2025 aloitettua toimintaansa.

SPro | Ilmoitusten luonne ja kehittämistoimenpiteet



	SPro-ilmoitusten lukumäärä			
	Q4/2024	1-4/2025	5-8/2025	9-12/2025
VAKE	26	27	38	28

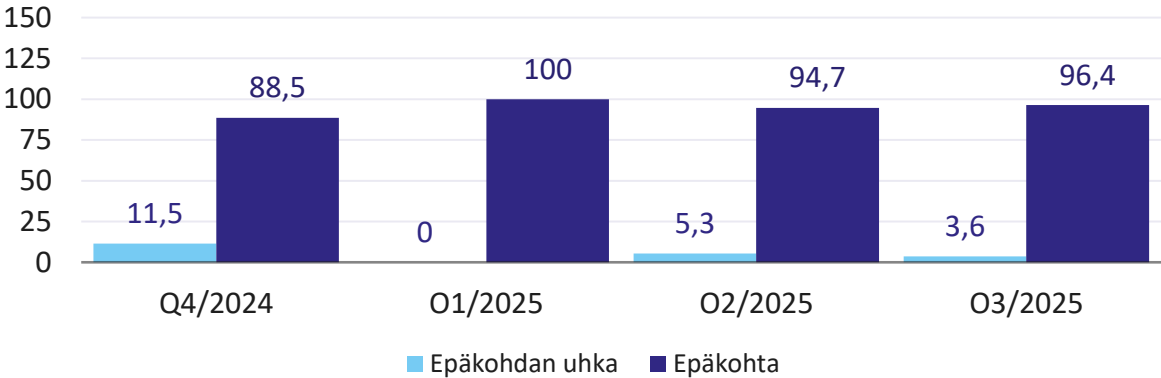
Seuraus asiakkaalle (%)



SPro-järjestelmä

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

SPro-ilmoituksen luonne (%)



Kehittämistoimet

- **2025:**
 - Sosiaalipalveluiden epäkohtien ilmoituskäytäntöjä kehitettiin sosiaalisen raportoinnin näkökulmasta.
- **2026:**
 - Ilmoituskäytäntöjä kehitetään järjestelmäkilpailutuksella, jonka tavoitteena on vähentää päällekkäisiä ilmoituskanavia ja selkeyttää sosiaali- ja terveydenhuollon ilmoittamista.



RAI | Laatutavoitteet, vanhushpalvelut –laatumoduulin tulokset

OSAVUOSIKATSAUSVERTAILU, 1.9-31.12.2025(suluissa 1.5-31.8.2025)



Tavoite as=asiakasmäärä, joilla RAI-arviointi ja joista tulos laskettu	Kotihoito	Yhteisöllinen palveluasuminen (kotona asuminen ja hoiva-asuminen)	Ympäri vuorokautinen pitkäaikainen palveluasuminen
Turvallisuus: kotihoito ja yhteisöllinen asuminen: kaatuminen 90 vrk aikana, % ≤ 15%, Ympäri vuorokautinen palveluasuminen: kaatuminen 30 vrk aikana, ≤ 7 %	29% / 1409as (27% 1307as)	33% / 350as (30%, 330as)	15% / 557as (15%, 455as)
Osallisuus: asiakas ei itse osallistunut arviointiin, % . Tavoite kotihoito ja yhteisöllinen asuminen 0%, ympäri vuorokautinen asuminen ≤ 5%	6% / 1413as (8% / 1308as)	9% / 350as (8% / 331as)	17% / 561 as (26% / 549as)
Ei aktiviteetteja, % , seuranta (ei saatavissa vertailutietoa organisaation ulkopuolelta)	x	x	12% / 557as (15% / 544as)
Ei aktiviteetteja tai vähän aktiviteetteja, % (THL vertailutietokannoissa oleva mittari sisältää myös vähän aktiviteetteja), seuranta	x	x	52%/557as (55% /544as)

RAI-järjestelmä ja laatumoduuli

RAI-järjestelmä (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.

Vanhushpalvelulaki edellyttää RAI-arviointivälineistön käyttöä iäkkäiden toimintakyvyn ja palvelutarpeen arvioinnissa säännöllisissä palveluissa. RAI-arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan ja läheisen kanssa vähintään 6 kk välein. RAI-arviointi on lakisääteinen iäkkäiden säännöllisissä sosiaalipalveluissa.

Laatumoduuli Raisoft-ohjelmistossa oleva työväline, jolla voidaan analysoida kerättyä tietoa monipuolisesti; pureutua hoidon laatuun ja vaikuttavuuteen. Laatumoduulin tulokset sisältävät Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen omassa toiminnassa olevat asiakkaat.

LUKUJEN SELITE

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

KATTAVUUS: Raisoft-ohjelmistosta saatavan raportin kautta kattavuus on laskettu aktiivisten asiakkaiden jaksojen lukumäärästä, joissa on lukittu kokonaisarviointi ajanjakson loppuessa ja sen suhde kokonaisasiakasmäärään. Kattavuus laatumoduulissa eroaa THL raporttien kattavuustiedoista. THL kattavuutta alentaa HILMO-tiedot ja palveluluokitukset järjestelmän taustalla.



RAI | Laatutavoitteet, vanhushpalvelut –laatumoduulin tulokset

VUOSIVERTAILU 1.1-31.12.2024 ja 1.1-31.12.2025



Tavoite	Kotihoito		Yhteisöllinen asuminen (kotona asuminen ja hoiva- asuminen)		Ympäri vuorokautinen asuminen	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025
as=asiakasmäärä, joilla RAI-arviointi ja joista tulos laskettu						
Turvallisuus: kotihoito ja yhteisöllinen asuminen: kaatuminen 90 vrk aikana %, ≤ 15%, Ympäri vuorokautinen palveluasuminen: kaatuminen 30 vrk aikana, ≤ 7 %	27% /1455as	31% /1776as	32 % /329as	34% /416as	13% /612as	15% /683as
Osallisuus: asiakas ei itse osallistunut arviointiin, % ≤15%	8% /1465as	8% /1788as	9% /328as	10% /417as	26% /624as	20% /692as
Asiakas on ilmaissut tavoitteen palvelulle, % ≥ 80%	56% /1464as	58% /1787as	63% /328as	69% /417as	50% /624as	59% /692as
Tahaton painonlasku, %, tavoite kotihoito ≤ 3, yhteisöllinen ≤ 2, ympärivuorokautinen ≤ 5	4% /1464as	4% /1788as	5% /328as	5% /417as	9% /624as	11% /692as
Kipu: kova päivittäinen, %, tavoite ≤ 4	7% /1464as	8% /1788as	9% /328as	11% /417as	5% /624as	6% /692as
Iho: painehaavat, kaikki asteet % (tavoite alkaen 2025, ≤ 3)	3% /1465as	4% /1788as	7% /328as	10% /417as	14% /624	12% /692as
Käynti päivystyksessä 90 vrk:n aikana, %. Tavoite kotihoito ≤ 10, yhteisöllinen ja ympärivuorokautinen ≤ 5.	12% /1464as	11% /1787as	9% /328as	8% /417as	8% (624as	6% /692as
Osallisuus: Ilmaisee/tuntee kokevansa yksinäisyyttä, %, tavoite kotihoito ja yhteisöllinen ≤ 20, ympärivuorokautinen ≤ 10	34% /1464as	39% /1787as	32% /328as	36% /417as	25% /624	30% 692as
Liikkumisrajoitteiden käyttö päivittäin, % tavoite ≤ 15%	-	-	-	-	19% /612as	20% /683as
Ei aktiviteetteja, % ≤ 15%	-	-	-	-	15%/612as	13%/683as

Kattavuus laatumoduuli

12/25 Kotihoidon kattavuus 92,26, yhteisöllisen asuminen (kotona asuminen ja hoiva-asuminen) kattavuus 98,1 % ja ympärivuorokautinen pitkäaikainen asuminen 100%.



Kehittämistoimet

2025

RAI-osaamisen kehittäminen on ollut edelleen keskeinen painopiste. Vuonna 2025 on toteutettu:

- Peruskoulutukset ovat jatkuvia ja syventäviä koulutuksia järjestetään tarpeiden pohjalta. Lisäksi näistä löytyy tallenteet.
- RAI-arviointikattavuudet ovat nousseet tasaisesti viestinnän ja koulutusten avulla.
- Vanhushpalvelut on tarkastanut laatutavoitteet vuosille 2025-2027. Tavoitteissa huomioidaan kansalliset tavoitteet sekä hyvinvointialueen strategia.
- Uudet vanhushpalvelujen RAI-seminaarit järjestetty omille ja ostopalveluille.
- RAI-kouluttajia koulutettu lisää (THL RAI-kouluttajakoulutus).
- RAI-asiantuntijavalmennuksessa aloittanut muutama asiantuntija.
- Kaatumisriskin tunnistamiseen ja päivystyksellisten tilanteiden toimintaan liittyvät koulutukset.

Henkilöstö ja työhyvinvointi

2025



Henkilöstö | Suosittelevuudeksi ja henkilöstön hyvinvointi



Lähtövaihtuvuusprosentti

Vuosi 2025

11,37 %

Lähtövaihtuvuusprosentti kertoo päättäneiden palvelussuhteiden osuuden vakituisten palvelussuhteiden määrästä.

Työntekijöistä suosittelisi työnantajaa ystävilleen

VAKE-Pulssi 11-12/2025

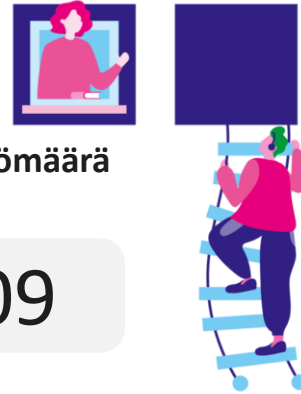
75 %

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

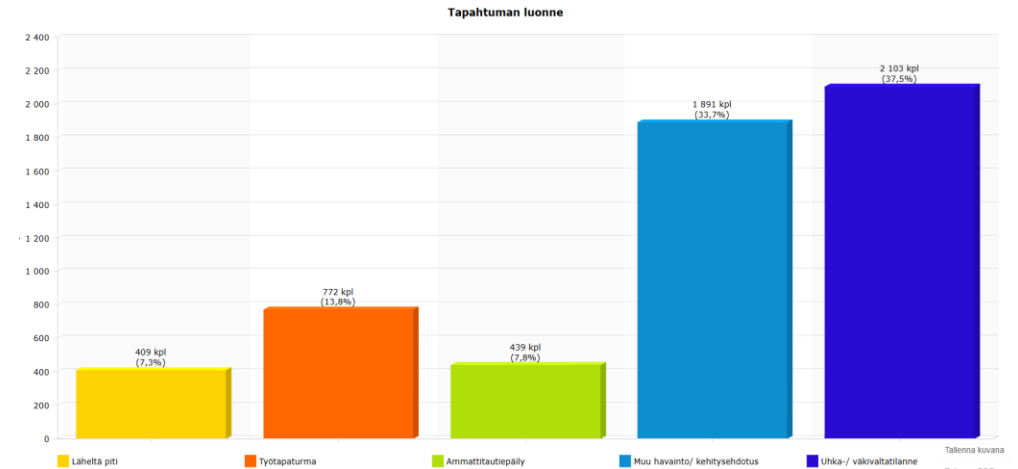
Henkilöstömäärä

31.12.2025

6109



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



Henkilöstön sairauspoissaolot (päiviä)

Sairauspoissaolot yhteensä kalenteripäivinä kuukausittain



Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

1-12/2025

Havainto

Sairauspoissaolot lisääntyivät hieman vuonna 2025. Mielenterveysperusteiset poissaolot pysyivät samalla tasolla.

Työtapahtumien määrä nousi 2,4 % vuonna 2025. Nousua selitti työmatkoilla tapahtuneet kaatumiset ja liukastumiset. Läheltä piti tilanteista on raportoitu aikaisempaa enemmän 14,6 %.

Toimenpide

Jatkettu kohdennettuna työhön paluun tukitoimia toimialojen ja lähijohtajien kanssa. Osaamisen kehittämisen keinoin vahvistettu valmentavan johtajuuden taitoja sekä tiimien hyvinvointia ja voimavaroja. Kehitetty työturvallisuusriskien arvioinnin prosessia.



Henkilöstö | Henkilöstö ja työhyvinvointi toimialoittain



Henkilöstö ja työhyvinvointi toimialoittain vuonna 2025				
	Terveydenhuollon palvelut	Vanhuspalvelut	Lasten, nuorten ja perheiden palvelut	Aikuissosiaalityö ja vammaispalvelut
Henkilöstömäärä 31.12.2025	1710	1431	1164	850
VAKE-pulssi (Työntekijöistä suosittelisi työnantajaa ystävilleen)	76 %	75 %	84 %	71 %
Sairauspoissalot	24628	28302	13609	14468



Kehittämistoimet

2025:

- **Johtamisen suunnitelmallista kehittämistä** jatkettiin muun muassa johtamisrakenteita selkeyttämällä sekä mahdollistamalla erilaisia työyhteisön yhteistyötä ja työhyvinvointia tukevia valmennuskokonaisuuksia lähijohtajille.
- Uudistettiin yleisperehdytyksen käytänteitä rakentamalla **Uuden hyvantekijän perehdytysmalli**. Onnistuneella perehdytyksellä lisätään henkilöstön osaamista, parannetaan työn laatua, tuetaan työssä jaksamista ja vähennetään työtapaturmia ja poissaoloja.
- Tuettiin lähijohtajia **työkykyjohtamisessa, työkykyriskien tunnistamisessa** ja niihin tarttumisessa varhaisessa vaiheessa.
- Lanseerattiin **tiimeille suunnattuja oppimiskursseja**: Hyvinvoiva ja voimavarainen tiimi (Työhyvinvointi ja muutosresilienssi) sekä Valmentava VAKE (valmentava työkuultuuri ja yhteisöohjautuvuus).
- **Pulssi-tulosten analysoinnin** avulla tunnistettiin tuen täsmällisemmin tuen tarpeessa olevia työyhteisöjä ja etsittiin keinoja niiden tukemiseksi.
- Kehitettiin ja kirkastettiin **yhteistoiminnan** rakenteita.

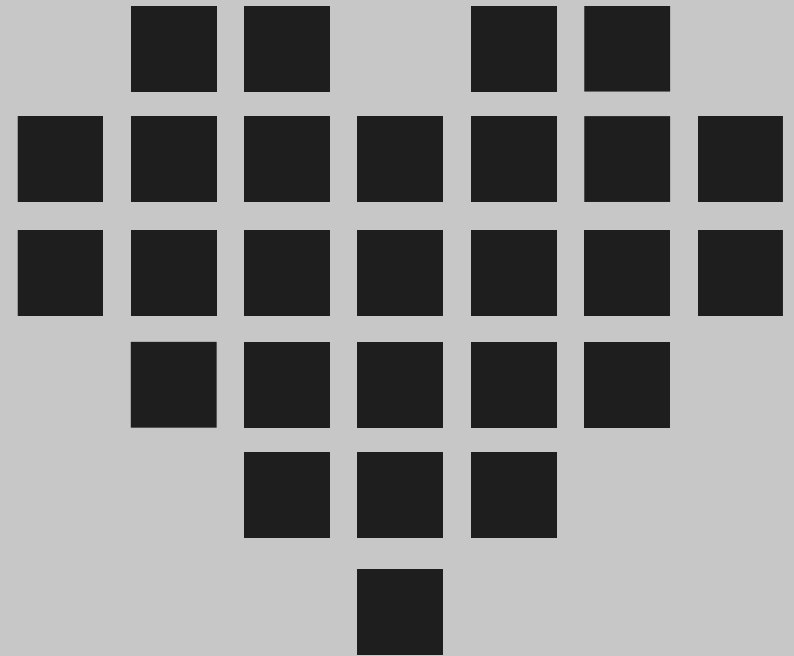
2026:

- Tavoitteena tukea entistä tehokkaammin lähijohtajia työkykyjohtamisessa niin, että työkykyriskejä osataan ennaltaehkäistä työyhteisötasolla ja yksilötasolla ne tunnistetaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.
- Panostetaan työmatkoja koskevaan turvallisuusviestintään tavoitteena vähentää työmatkoilla sattuvien tapaturmien määrää.
- Kehitetään väkivallan uhan ennaltaehkäisyn ja hallinnan toimenpiteitä.



Pelastuslaitos

2025

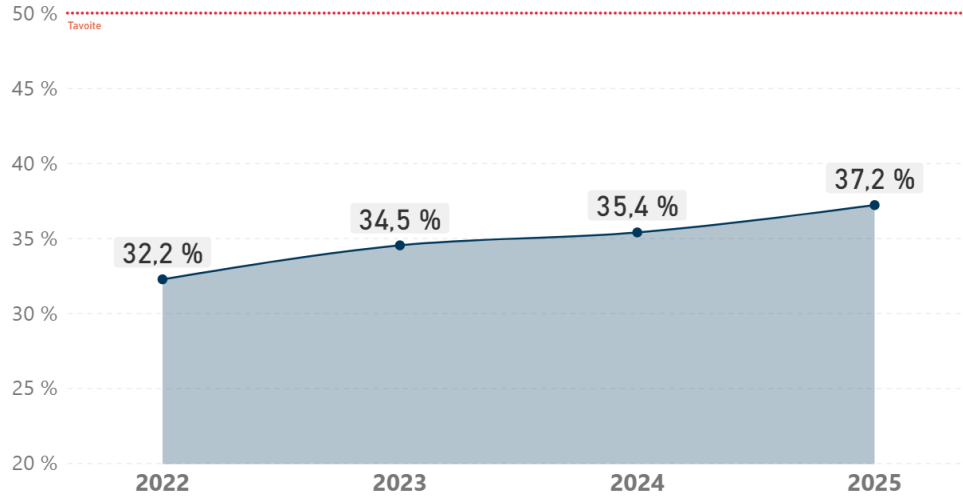


Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde

Pelastustoiminta | Omavalvonta

Ensimmäisen yksikön toimintavalmiusajan tavoiteprosentin täyttyminen

1-12/2025. Kiireelliset riskiluokan 1 tehtävät, ei ensivastetehtäviä.



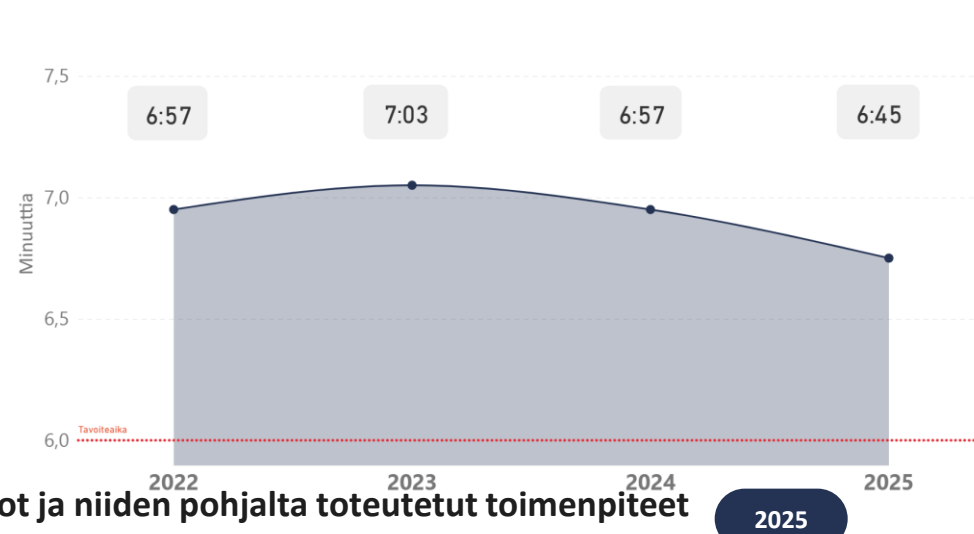
Pelastustoiminnan saatavuutta mitataan mm. ensimmäisen yksikön toimintavalmiusajan ja sen täyttymisen myötä.

Pelastustoimen toimintavalmiuden suunnitteluohjeessa* sekä pelastustoimen palvelutasopäätöksessä on määritelty tavanomaisten onnettomuuksien toimintavalmiuden aikatavoitteet A- ja B-kiireellisyysluokkien tehtävissä. Ensimmäisen yksikön toimintavalmiusajan tulee olla I riskiluokan alueilla kiireellisissä (A ja B) tehtävissä 6 minuuttia. Tavoitteen tulee täyttyä 50 % tehtävistä.

**Pelastustoimen toimintavalmiuden suunnitteluohje. Sisäministeriön julkaisu 2025:2*

Ensimmäisen yksikön toimintavalmiusajan mediaani

1-12/2025. Kiireelliset riskiluokan 1 tehtävät, ei ensivastetehtäviä.



Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Havainto

Ensimmäisen yksikön toimintavalmiusajan tavoitteen täyttymisprosentissa (tavoite 50 %) ja toimintavalmiusajan mediaanissa (tavoite 6 minuuttia) on jonkin verran positiivista kehitystä aiempiin vuosiin verrattuna.

- Toimintavalmiuden täyttymisprosentti ja toimintavalmiusajan mediaani olivat hieman edellisiä vuosia parempia.
- Tikkurilan valmiusaseman käyttöönotto lokakuussa 2024 selittää osaltaan toimintavalmiusaikojen paranemista.

Toimenpiteet

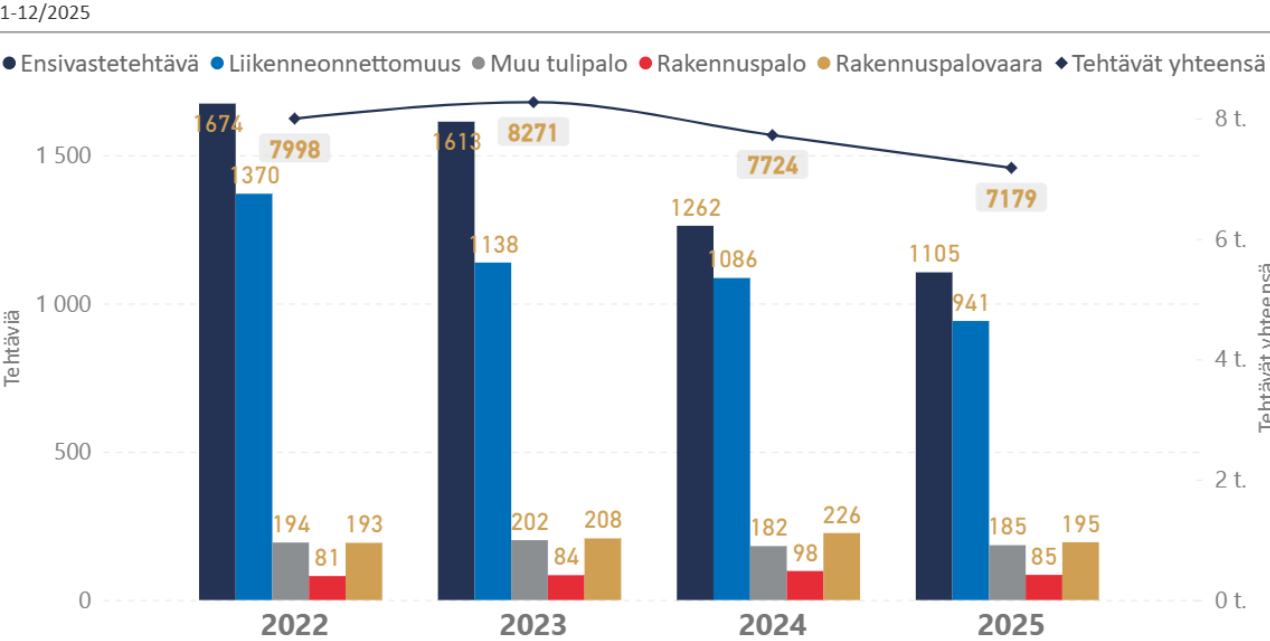
Pidemmän aikavälin valmiusaikatavoitteiden korjaustoimenpiteet etenevät osittain aikataulussa, mutta osittain on tullut hidasteita:

- Toisena rakennettavan, Korson valmiusaseman rakentaminen käynnistyi elokuussa.
- Hakunilan valmiusaseman uuden tontin asemakaavan muutostyö on jatkunut tiiviissä yhteistyössä mm. kaupungin liikennesuunnittelun kanssa.
- HALI-liikennevalo-ohjausjärjestelmän rakentaminen jatkui Vantaalla ja Keski-Uudenmaan kuntien (pl. Pornainen) osalta selvitys valmistui joulukuussa.



Pelastustoiminta | Omavalvonta

Pelastustoimen tehtävät onnettomuustyypeittäin ja yhteensä



Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

2025

Havainto

Pelastustoiminnan kokonaistehtävämäärät ovat olleet pienessä laskussa (7 %) verrattuna edelliseen vuoteen.

- Automaattisen paloilmioittimen tarkastus- ja varmistustehtäviä oli 4 % vähemmän kuin edellisenä vuonna.
- Ensivastetehtäviä oli 12 % vähemmän.
- Liikenneonnettomuuksia oli 14 % vähemmän.
- Virka-aputehtäviä oli 15 % enemmän.
- Vuoden aikana tapahtui kuusi suuronnettomuudeksi luokiteltua tulipaloa, joiden yhteenlasketut omaisuusvahingot olivat noin 10 M€.

Toimenpide

- Onnettomuuskehityksen seurannan prosessia kehitetään entisestään.

Onnettomuusvahingot	1-12/2025	1-12/2024
Onnettomuuksissa syntyneet omaisuusvahingot	13,2 M€	4,3 M€
Onnettomuuksissa uhattuna olleen omaisuuden arvo	86,2 M€	91,9 M€

Onnettomuuksien ehkäisy | Omavalvonta

Onnettomuuksien ehkäisyn palvelut

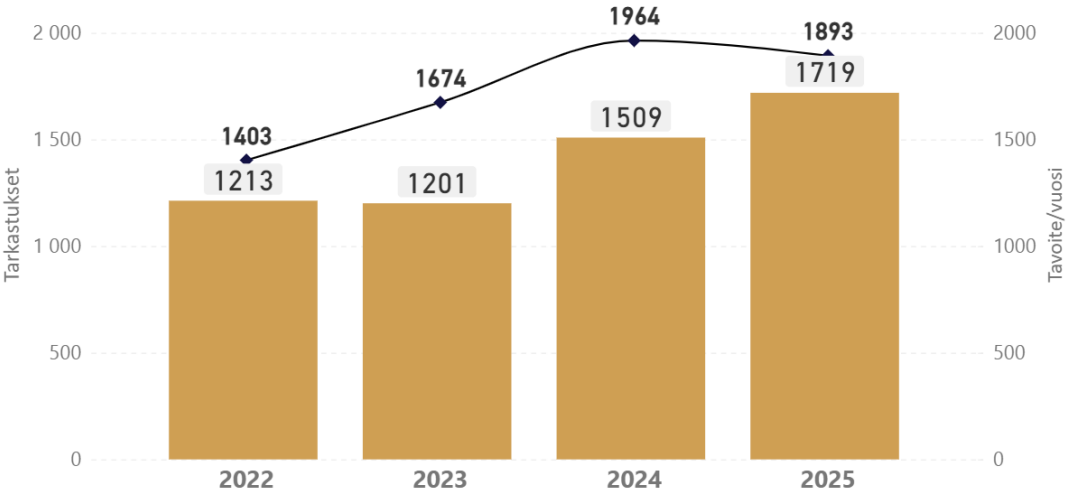
Onnettomuuksien ehkäisyn tavoitteena on tulipalojen ja muiden onnettomuuksien ennaltaehkäiseminen, torjuntaan varautuminen, valmiuksien parantaminen sekä vahinkojen vähentäminen.

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

Yleiset palotarkastukset, A1-A6 -kohteet

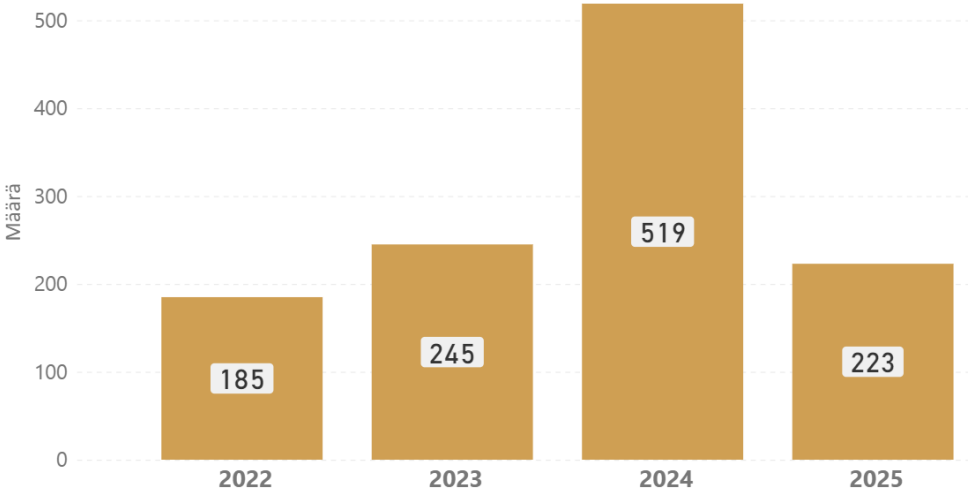
1-12/2025

● Tarkastukset ♦ Tavoite/vuosi



Havaittujen puutteiden jälkivalvonta

1-12/2025



Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

2025

Havainto

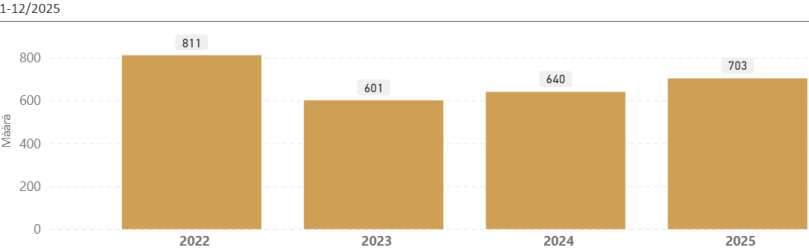
Onnettomuuksien ehkäisyn palvelukyky oli hyvällä tasolla, lähestyen erinomaista tasoa.

- Määräaikaisten A1-A6 tarkastusten kokonaistarkastusprosentti oli 90,8 % koko vuoden tavoitteesta (1 719 kpl). Ennalta suunnittelemtomia, ylimääräisiä A1-A6 palotarkastuksia suoritettiin lisäksi 44 kpl.
- Havaittujen puutteiden jälkivalvontaa suoritettiin 223 kpl.

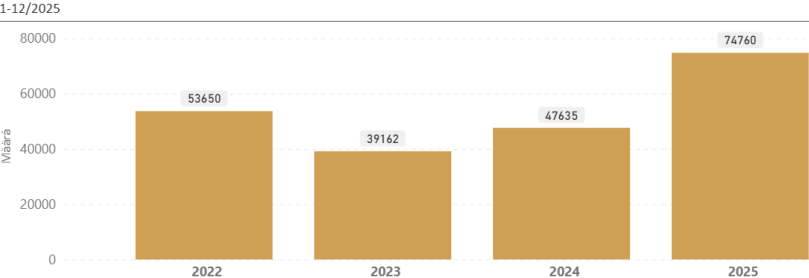


Onnettomuuksien ehkäisy | Omavalvonta

Turvallisuuskoulutukset ja -viestintätilaisuudet

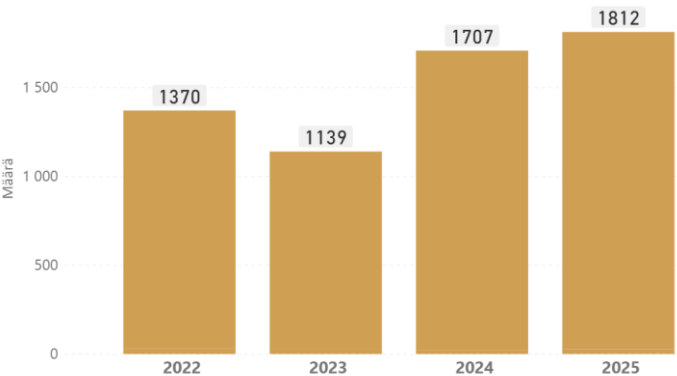


Koulutuksiin osallistujat yhteensä



Asiantuntijapalvelut, 1-12/2025

Sisältää mm. kaavoitukseen ja rakennusvalvontaan liittyvät lausunnot ja muut asiantuntijapalvelut



Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Havainto

- Turvallisuuskoulutus ja turvallisuuskasvatus -tapahtumia pidettiin lukumäärällisesti 703 kpl (2024: 640), tavoittaen 74 760 (2024: 47 635) henkilöä.
 - Hyvinvointialueiden henkilöstölle on tarjottu säännöllistä alkusammutuskoulutusta.
- Pelastusviranomaiselle toimitettaviin asiakirjoihin suoritettua asiakirjavalvontaa sekä kemikaalilainsäädännön nojalla tehtäviä tarkastuksia ja päätöksiä on tehty asiakastarpeen mukaisesti.
- Asiantuntijapalveluita (rakentamisen ohjauksen palveluja sekä erityyppisiä lausuntoja) pystyttiin toteuttamaan enemmän kuin edellisinä vuosina resurssivajeesta huolimatta. Yleinen rakentamisen taantuma mahdollisti tehtävistä suoriutumisen.
- Uuden etävalvonta-alustan kautta alkuvuoden 2025 aikana etävalvontaa on suoritettu 443 kohteeseen.
- Paloturvallisuuden itsearviointi (PTIA) uudella omalla alustalla osoittautui toimivaksi: valvontaa tehtiin pientaloihin 6 157 kpl, taloyhtiöihin 891 kpl ja vapaa-ajan rakennuksiin 266 kpl. Asiakaspalautteen perusteella uusi malli on koettu toimivaksi ja palaute on ollut pääosin positiivista.

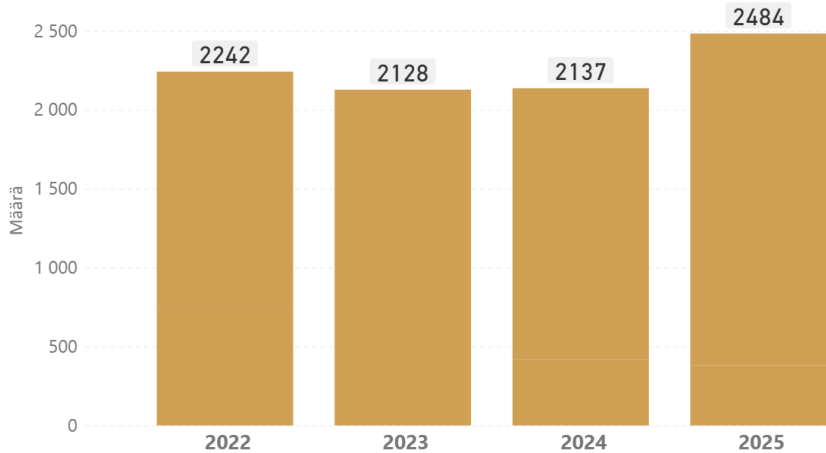
Toimenpide

- Resurssointi uusien palvelumallien käyttöönottoon tulee varmistaa.
- Paloturvallisuuden itsearviointitoimintamallin pilotoinnin kokemuksia hyödynnetään vuoden 2026 toteutustavan suunnittelussa.

2025

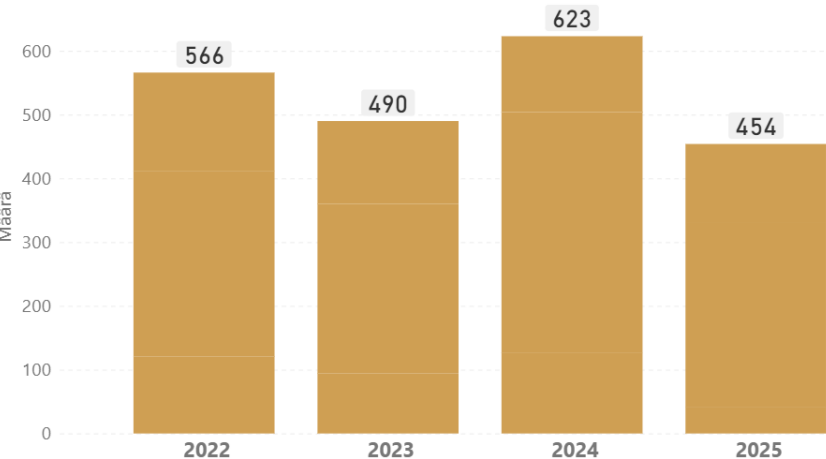
Pelastuslainsäädännön nojalla tehtävä asiakirjavalvonta, 1-12/2025

Sisältää valvontatoimenpiteisiin, muihin toimenpiteisiin ja pelastussuunnitelmiin liittyvän asiakirjavalvonnan



Kemikaalilainsäädännön nojalla tehtävät päätökset ja tarkastukset

1-12/2025



Ensihoito | Omavalvonta

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

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

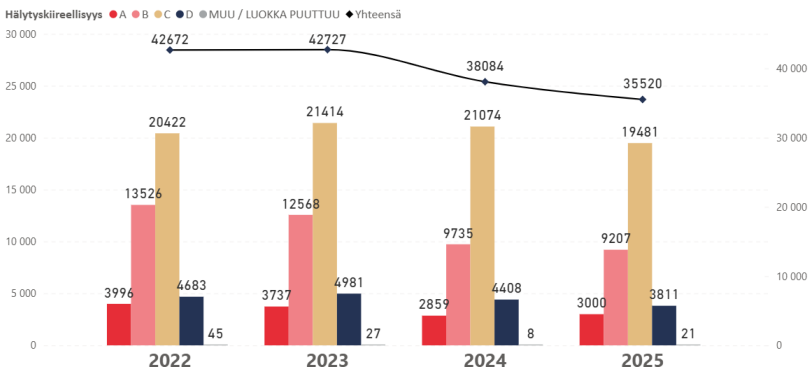
Sopeuttamistoimien vaikutukset

- Käynnistäminen toi sovittujen muutosten siirtymäaikana epäsuhtaa vahvuuksiin vuorojen välillä maaliskuu-huhtikuun aikana.
- Myöhästynyt kesälomasijaisrekrytointi aiheutti vajausta osaavan henkilöstön saannissa ensihoitoon.
- Palvelutasopäätöksen mukainen toiminta toteutui pelastuksen tukemana yhteistyösopimuksen mukaisesti tai keikkalaisjärjestelyillä.

Haipro-ilmoitukset	VAKE: 50 kpl, KEU: 52 kpl
Uhka-, väkivalta- ja vaaratilanneilmoituksia	46 kpl
Ensihoitoyksiköiden tehtäväsidonaisuus	Ka 30,6 %
Asiakaspalautteet ja kantelut	78 kpl

Ensihoidon yksikköhälytykset kiireellisyysluokittain ja yhteensä

1-12/2025. Vain KUP yksiköiden ajamat hälytykset.



Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

2025

Havainto

Ensihoidon ydintaajama-alueiden tavoittamisviiveissä jäätii molemmilla alueilla HUS:n asettamista tavoitteista (A-kiireellisyys: 9 min, B-kiireellisyys: 10 min).

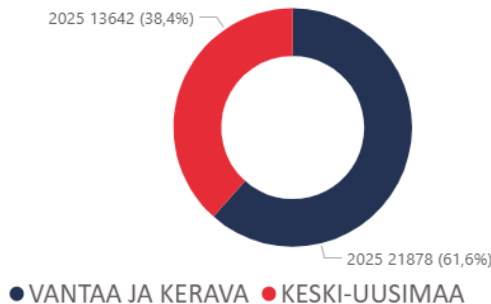
- VAKE-alueella ensihoitoyksiköiden 90 %:n tavoittamisviive oli A-kiireellisyysluokassa 11:31 (mm:ss) (vuonna 2024: 11:35) ja B-kiireellisyysluokassa 12:31 (mm:ss) (vuonna 2024: 12:00).
- KEU-alueella ensihoitoyksiköiden 90 %:n tavoittamisviive oli A-kiireellisyysluokassa 10:48 (mm:ss) (vuonna 2024: 11:16) ja B-kiireellisyysluokassa 11:41 (mm:ss) (vuonna 2024: 10:34).

Toimenpide

Uusille paloasemille suunnitellaan tilat myös ensihoidon tarpeisiin. Lopullisista yksiköiden sijoituksista päättää järjestämisvastuussa oleva HUS-yhtymä yhteistyössä pelastuslaitoksen kanssa.

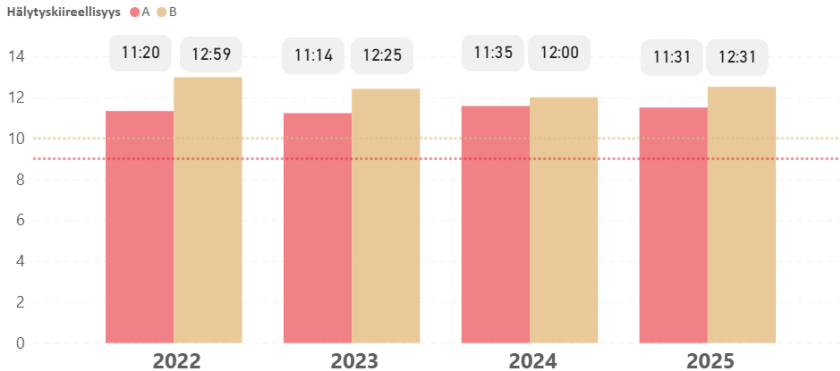
Yksikköhälytysten jakautuminen, 1-12/2025

Vain KUP yksiköiden ajamat hälytykset



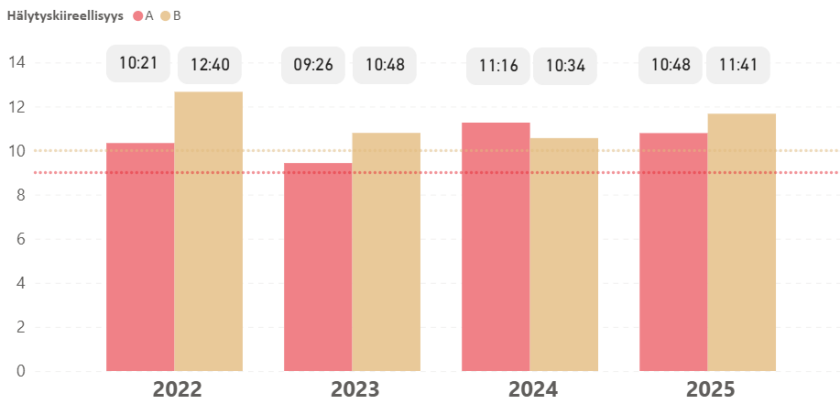
Vantaa ja Kerava: Ensihoidon tavoittamisviive ydintaajama-alueella 90 %:ssa tehtävistä A- ja B-kiireellisyysluokissa

1-12/2025. A-tehtävien tavoiteaika on 9 min ja B-tehtävien 10 min.



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

1-12/2025. A-tehtävien tavoiteaika on 9 min ja B-tehtävien 10 min.



Vuosi 2025



Kehittämistoimet 2025

- Palvelujen saatavuutta parannetaan pidemmän aikavälin suunnitelman mukaisesti.
 - Korson valmiusaseman rakentaminen käynnistyi elokuussa 2025, hieman aikataulusta myöhässä.
 - Hakunilan valmiusaseman uuden tontin asemakaavan muutostyö jatkuu tiiviissä yhteistyössä mm. kaupungin liikennesuunnittelun kanssa.
 - Myyrmäen aseman rakennuslupa jätettiin joulukuussa 2025.
 - HALI-liikennevalo-ohjausjärjestelmän rakentaminen jatkuu Vantaalla ja Keski-Uudenmaan kuntien osalta selvitys valmistui joulukuussa (pl. Pornainen, jossa ei ole liikennevaloja).
- Onnettomuuksien ehkäisyn palveluissa pilotoitiin uutta alustaa paloturvallisuuden itsearviointien toteuttamiseen. Asiakaspalautteen perusteella uusi malli on koettu toimivaksi ja palaute on ollut pääosin positiivista.
- Pätevyysvaatimusten seurannan prosessi ja työvälineet uudistettiin.
- Alueen sopimuspalokuntien sopimukset uudistettiin. Sopimuspalokunnat ovat merkittävässä roolissa alueen pelastustoimen palvelujen saatavuuden osalta.



Kehittämistoimet 2026

- Uusi pelastustoimen palvelutasopäätös, jossa päätetään alueen pelastustoimen palveluiden tasosta, valmistellaan vuosille 2027-2030.
- Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen omavalvontaohjelma päivitetään vastaamaan palvelutasopäätöstä.
- Huolehdimme henkilöstön riittävydestä palvelutasopäätöksen mukaiseen toimintaan alueellamme.
- Vastaamme toimintaympäristön muutoksiin kehittämällä palveluverkkoamme siten, että Korson paloasema otetaan käyttöön vuonna 2026 ja Myyrmäen paloaseman rakennustyöt aloitetaan vuoden 2026 aikana.
- Kehitämme pelastustoimen poikkeusolojen suorituskykyä mm. rauniopelastamisen ja CBRNE-valmiuksien osalta. Suunnittelemme ja aloitamme henkilöstön koulutuksen ja kaluston hankkimisen mm. CBRNE ja rauniopelastuksen osalta. Suunnittelemme paloasemien erikoistumista myös muihin pelastustoiminnan eri osa-alueisiin.
- Pelastuslaitoksen asiakaspalautteenkeruuta yhtenäistetään valtakunnallisesti palveluiden saatavuutta, laatua ja vaikuttavuutta koskevien väittämien osalta.
- Uusia valvontamalleja onnettomuuksien ehkäisyn työhön pyritään edelleen kehittämään.
- Vahvistamme pelastuslaitoksen varautumista, huomioiden muuttuneen toimintaympäristön, varmistaaksemme pelastuslaitoksen kyvyn toimia kaikissa turvallisuustilanteissa.

Autamme, hoidamme, pelastamme

Lisätietoa:

Valvonnan ja tuottajaohjauksen yhteissähköposti
laadunvalvonta@vakehyva.fi

