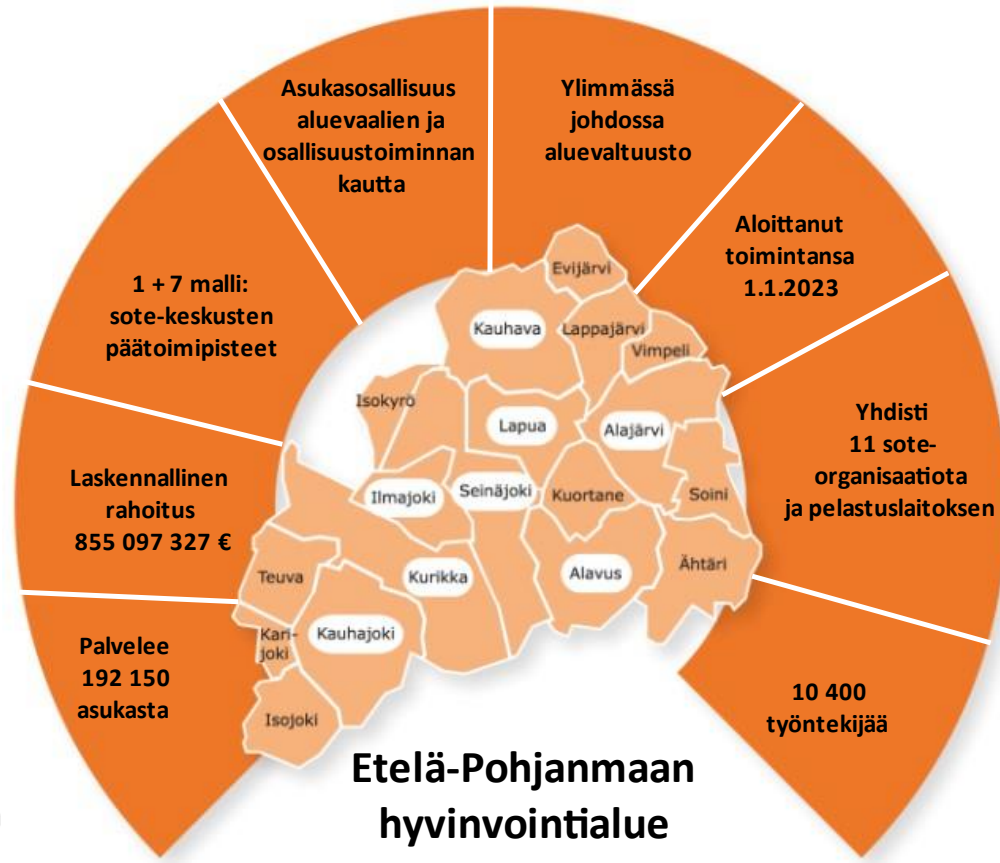


Omavalvonnann toteutumisen seurantaraportti

Tilannekatsaus ajalta 1.5.-31.8.2024



Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue



Henkilöstö



Hyvinvointialueen henkilöstö

Vakituinen henkilöstö

Kuukausi	HVA hallinto	Terveys- ja sairaanhoitopalvelut	Perhe- ja Sosiaalipalvelut	Ikäihmisten palvelut	Pelastus-toimi	Hallinto- ja strategiapalvelut	Hankkeet	Yhteensä
tammikuu	18	2 970	1 242	1 881	923	1 178	11	8 485
helmikuu	18	2 986	1 243	1 885	926	1 173	12	8 474
maaliskuu	18	2 960	1 242	1 865	928	1 171	20	8 462
huhtikuu	19	2 962	1 257	1 865	928	1 164	28	8 466
toukokuu	19	2 965	1 248	1 885	921	1 160	33	8 489
kesäkuu	19	2 983	1 241	1 894	922	1 164	38	8 515
heinäkuu	19	2 985	1 249	1 893	922	1 178	36	8 538
elokuu	19	2 970	1 252	1 891	923	1 169	41	8 522

Hyvinvointialueen henkilöstö

Määräaikainen henkilöstö

Kuukausi	HVA hallinto	Terveys- ja sairaanhoitopalvelut	Perhe- ja Sosiaalipalvelut	Ikäihmisten palvelut	Pelastus toimi	Hallinto- ja strategiapalvelut	Hankkeet	Yhteensä
tammikuu	1	825	315	447	22	274	25	1 985
helmikuu	1	842	327	499	24	313	24	2 110
maaliskuu	1	887	333	534	24	286	23	2 166
huhtikuu	1	890	347	499	24	290	32	2 169
toukokuu	0	1 042	357	524	27	309	35	2 381
kesäkuu	0	1 196	440	722	34	688	38	2 911
heinäkuu	0	1 103	378	612	34	358	34	2 609
elokuu	0	882	339	535	26	246	35	2 159



Hoitoon pääsy ja odotusajat



Hoitoon pääsy ja odotusajat

Hoitoon pääsyn tiedot päivittyvät kerran kuukaudessa Terveyden ja hyvinvointilaitoksen (THL) ylläpitämään järjestelmään.

Tiedot voi tarkistaa alla olevista linkeistä:

- [Perusterveydenhuollon hoitoon pääsyn 14 vuorokauden enimmäisajan toteutuminen](#)
- [Hoitoon pääsyn enimmäisajan toteutuminen suun terveydenhuollossa](#)
- [Hoitoon pääsy erikoissairaanhoidossa](#) (hyvaep.fi)

Ikäihmisten sosiaalipalveluihin pääsyn odotusaika

- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista (604/2022; 26§) edellyttää, että *hyvinvointialueen on julkaistava ainakin puolivuositain tiedot siitä, missä ajassa iäkäs henkilö voi saada hakemansa sosiaalipalvelut.*
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella odotusajat on ilmoitettu ulkoisilla verkkosivuilla (Hyvaep.fi)

[Ikäihmisten sosiaalipalveluihin pääsyn odotusaika ajalta 1.1.-30.6.2024](#)



Määräaikojen ja mitoitusten valvonta



Määräaikojen ja mitoitusten valvonta

- Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos (THL) kerää säännöllisesti (yleensä kaksi kertaa vuodessa, keväällä ja syksyllä) määräaika- ja mitoitustietoja eri hyvinvointialueiden sosiaali- ja terveyspalveluista.
- Tiedot julkaistaan aihealueittain hyvinvointialue- ja kuntakohtaisina raportteina THL:n nettisivuilla: [Tilastot aiheittain](#)

Lastensuojelun määräaikojen seuranta

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue	% (ajalla 1.10.2023- 31.3.2024) THL keräämä tieto	% (tiedot 1.4.2024- 31.8.2024 / tiedonkeruu jatkuu ad. 30.9.2024)
Käsittely aloitettu 7 arkipv kuluessa	95,6	
Käsittely aloitettu 8-14 arkipv kuluessa	3,3	
Käsittely aloitettu yli 14 arkipv kuluessa	1,1	
Valmistunut 3 kk kuluessa	83,0	
Valmistunut yli 3:n mutta alle 4kk:n kuluessa	14,0	
Valmistunut 4 kk tai yli kuluessa	3,0	

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue	% (ajankohta 4 / 2024 THL keräämä tieto)
Käsittely 0-7 arkipäivänä	83
Käsittely 8-9 arkipäivänä	8
Käsittely yli 9 arkipäivän jälkeen	9

Asiakaskokemus ja asiakaspalautteet



Asiakaskokemus NPS

- palvelun suositteluhaluus
Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella

Yhtenäinen asiakaspalaute malli (THL)

Asiakaspalaute 01-04/2024

Asiakaspalaute 05-08/2024

Tietoa palautteen annosta

Palautteen antaja	01-04/2024	05-08/2024	09-12/2024
Asiakas	988	735	
Läheinen	142	118	
Muu	40	21	

Asioitko tällä käynnillä	01-04/2024	05-08/2024	09-12/2024
paikan päällä	963	700	
etäyhteydellä	112	121	



Asiakaskokemus

NPS on asiakastyytyväisyyden mittari, palvelun suositteluhalukkuus.

NPS on indeksi, joka perustuu yhteen kysymykseen: ”**Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheillesi?**”.

Kysymykseen vastataan asteikolla 0-10, jossa 0 tarkoittaa, ettei suosittelisit lainkaan ja 10 tarkoittaa, että suosittelisit erittäin todennäköisesti.

NPS voi saada arvon -100 – 100.

NPS (01-04/2024) 58.

Suosittelijat: 10 (1590), 9 (579)

Arvostelijat: 6 (34), 5 (53), 4 (36), 3 (51), 2 (51), 1 (67), 0 (176)

Vastaajamäärä 3855. Asiakastyytyväisyyden keskiarvo 8,3 (0-10).

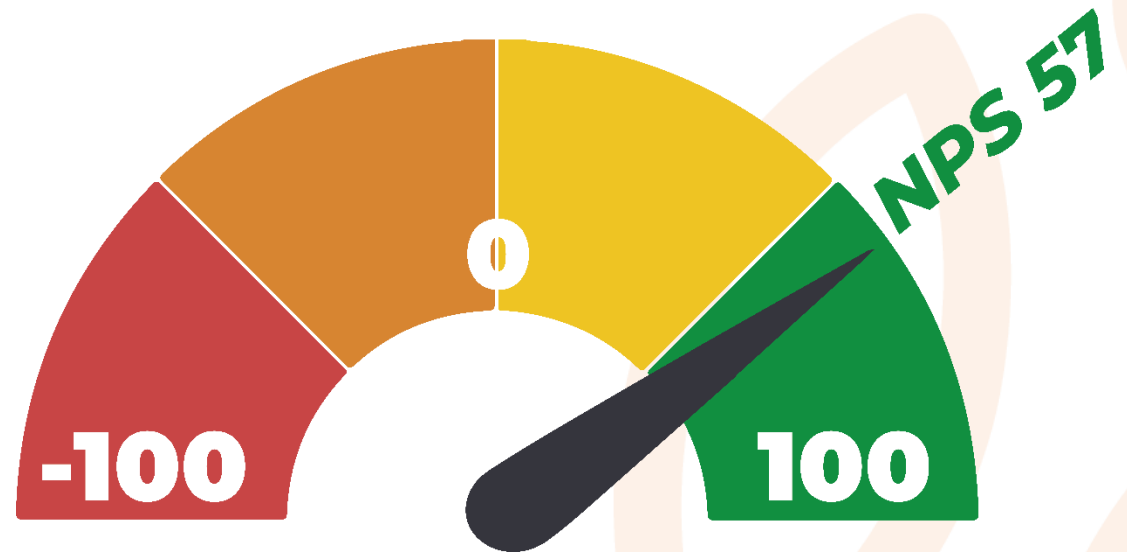
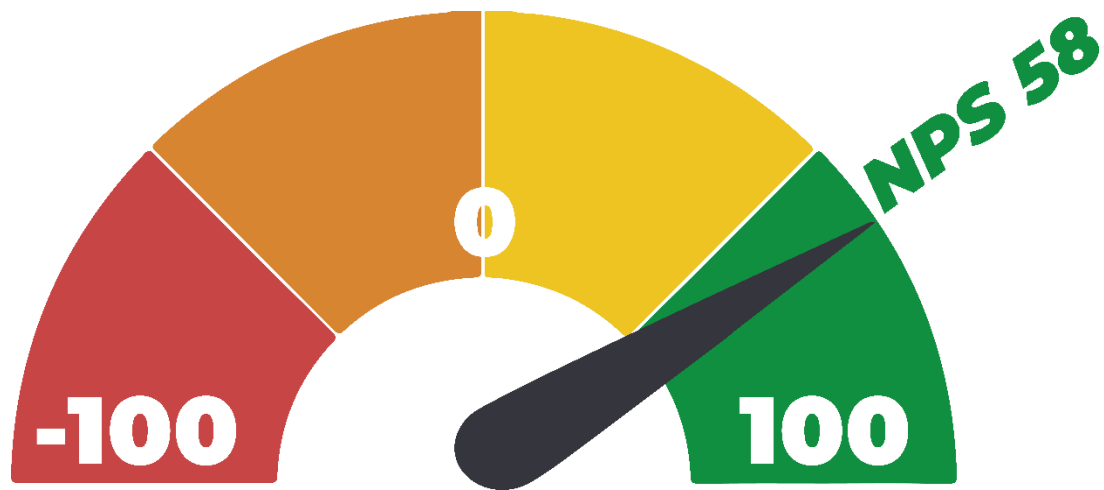
NPS (05-08/2024) 57.

Suosittelijat: 10 (1467), 9 (593)

Arvostelijat: 6 (43), 5 (58), 4 (35), 3 (33), 2 (53), 1 (70), 0 (142)

Vastaajamäärä 3206. Asiakastyytyväisyyden keskiarvo 8,3 (0-10).

Asiakaskokemus



Asiakaskokemus – väittämät

- ajankohta 01-04/2024

	1	2	3	4	5	ka
Sain apua, kun sitä tarvitsin.						4,3
Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.						4,2
Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani.						4,2
Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.						4,4
Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.						4,3
Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.						4,3
Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.						4,3
Yhteensä						4,3



Asiakaskokemus – väittämät

- ajankohta 05-08/2024

	1	2	3	4	5	ka
Sain apua, kun sitä tarvitsin.						4,3
Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.						4,2
Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani.						4,3
Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.						4,4
Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.						4,3
Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.						4,4
Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.						4,4
Yhteensä						4,3



Asiakaspalautteiden käsittely

Toimenpiteet	1.1.-30.4.2024 (%)	1.5.-31.8.2024 (%)
Käsitellään yksikön henkilökunnan kanssa	30,9%	19,9%
Yhteydenotto palautteen antajaan	1,7%	1,3%
Käsitellään yksikön johtoryhmässä	0,4%	1,2%
Viedään eteenpäin ylemmälle tasolle	0,9%	0,7%
Suunnitellaan kehittämistoimenpide	0,4%	0,5%



Asiakkaan ja potilaan oikeudet

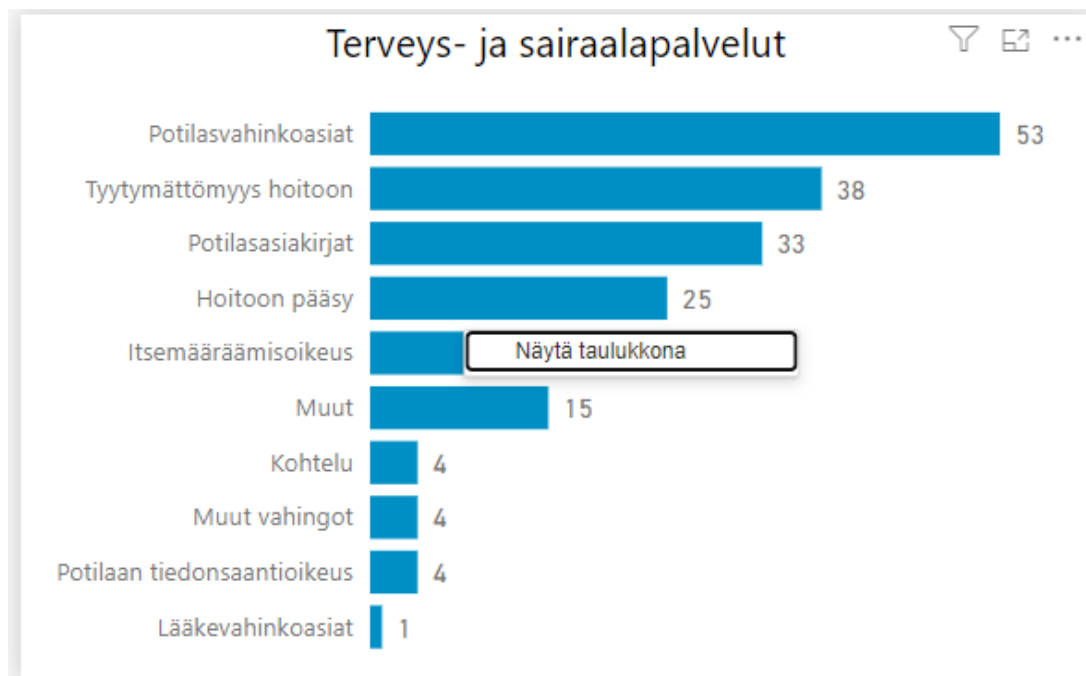


Potilasasia- ja sosiaaliasiavastaavien yhteydenotot

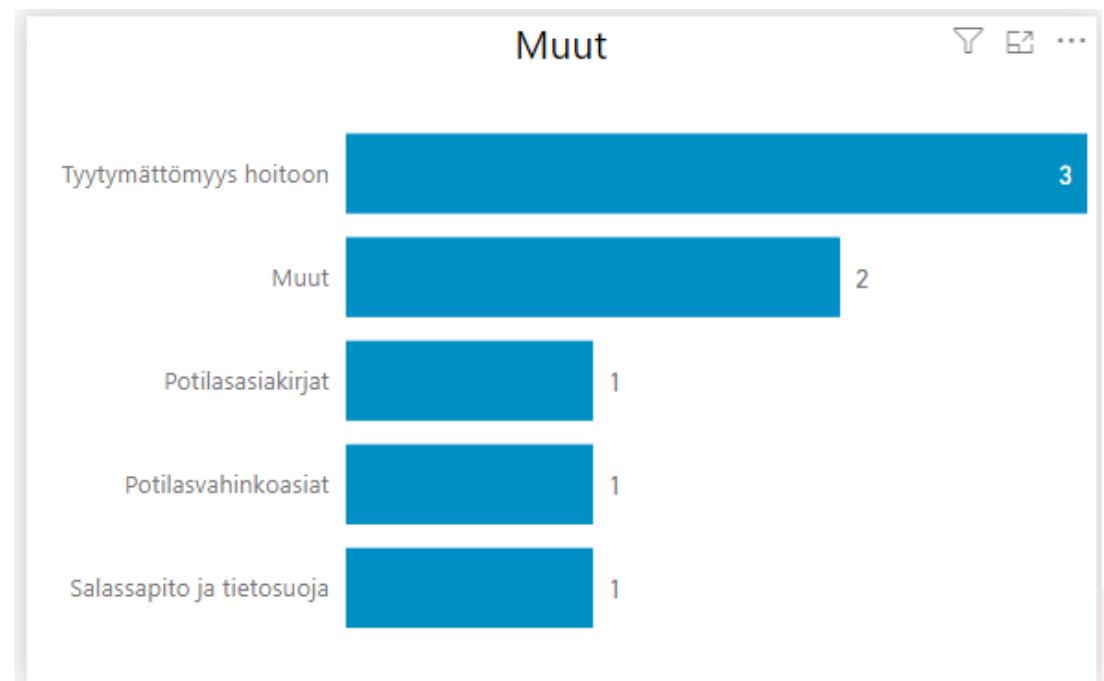
touko- elokuu 2024



Yhteydenotot potilasasiavastaaviin touko-elokuu 2024



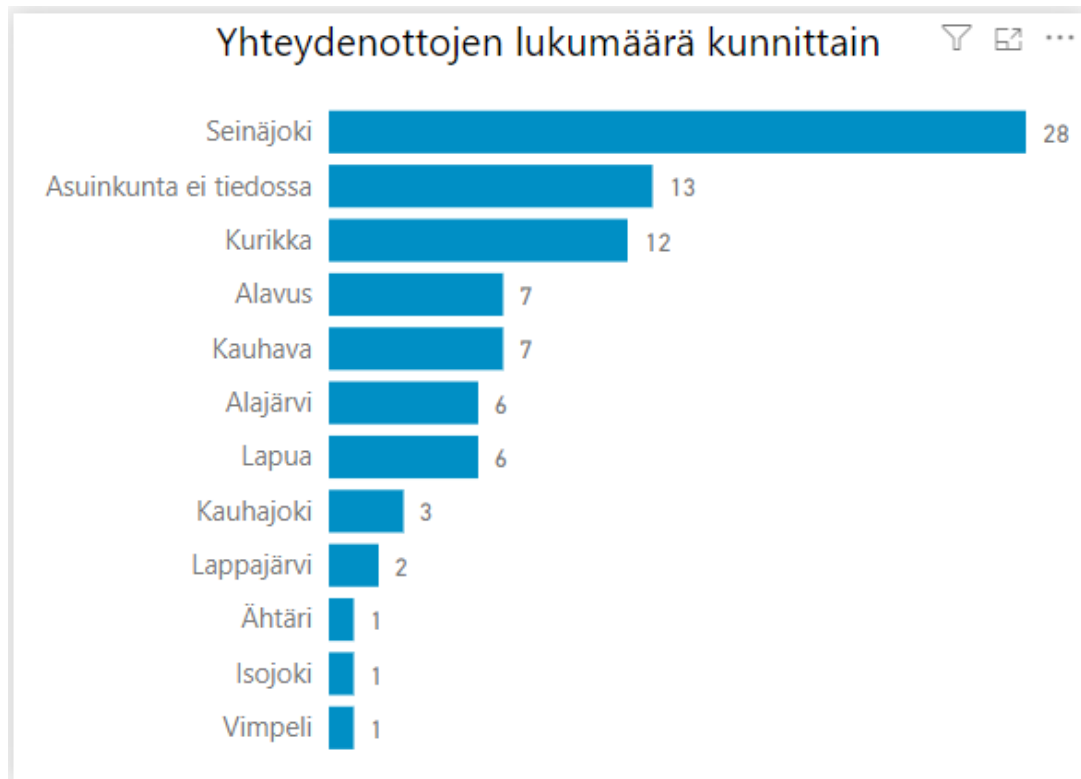
Yhteydenotot potilasasiavastaaviin touko-elokuu 2024



Yhteydenotot potilasasiavastaaviin touko-elokuu 2024

Syy	Lähi-terveyspalvelut	Muu	Terveys- ja sairaalapalvelut	Yksityiset palveluntuottajat	Yhteensä
Potilasvahinkoasiat	17	1	53	7	78
Tyytymättömyys hoitoon	30	3	38	5	76
Potilasasiakirjat	11	1	33	2	47
Hoitoon pääsy	11		25		36
Muut	6	2	15	1	24
Itsemääräämisoikeus	2		21		23
Kohtelu	5		4	2	11
Muut vahingot	4		4		8
Potilaan tiedonsaantioikeus	3		4		7
Lääkevahinkoasiat	3		1		4
Salassapito ja tietosuojat	3	1			4
Yhteydenottoja yhteensä	73	5	152	12	242

Yhteydenotot sosiaaliasiavastaavaan touko-elokuu 2024



Yhteydenotot sosiaaliasiavastaavaan palvelutehtävittäin touko-elokuu 2024



Yhteydenotot sosiaaliasiavastaavaan palvelutehtävittäin touko-elokuu 2024

Yhteydenottojen syyt palvelutehtävittäin

Yhteydenoton syy	Ei sosiaalihuollon palvelutehtävää	lääkkäiden palvelut	Lapsiperheiden palvelut	Lastensuojelu	Perheoikeudelliset palvelut	Työikäisten palvelut	Vammaispalvelut	Yksityinen palvelu	Yhteensä
Hallintopäätökset	3			2		9	13		27
Palvelun toteuttaminen	2	3		7	2	1	5		20
Muut	5	2	1	1		3	3		15
Kohtelu				5	3	2	2		12
Oikeuksiin ja lainsäädäntöön liittyvä neuvonta		3	1	1		2	3	2	12
Asiakasmaksuasiat ja muut maksuasiat		1		3		2	3		9
Tiedonsaantioikeus		1		4		1	2		8
Sopimusasiat				1	1		2		4
Salassapito ja tietosuojat		1			1		1		3
Vahinkoasiat		1						1	2
Itsemääräämisoikeus				1					1
Yhteydenotot yhteensä	9	9	2	18	4	16	26	3	87

Muistutukset sosiaali- ja terveydenhuollossa



Muistutukset

Pth + esh

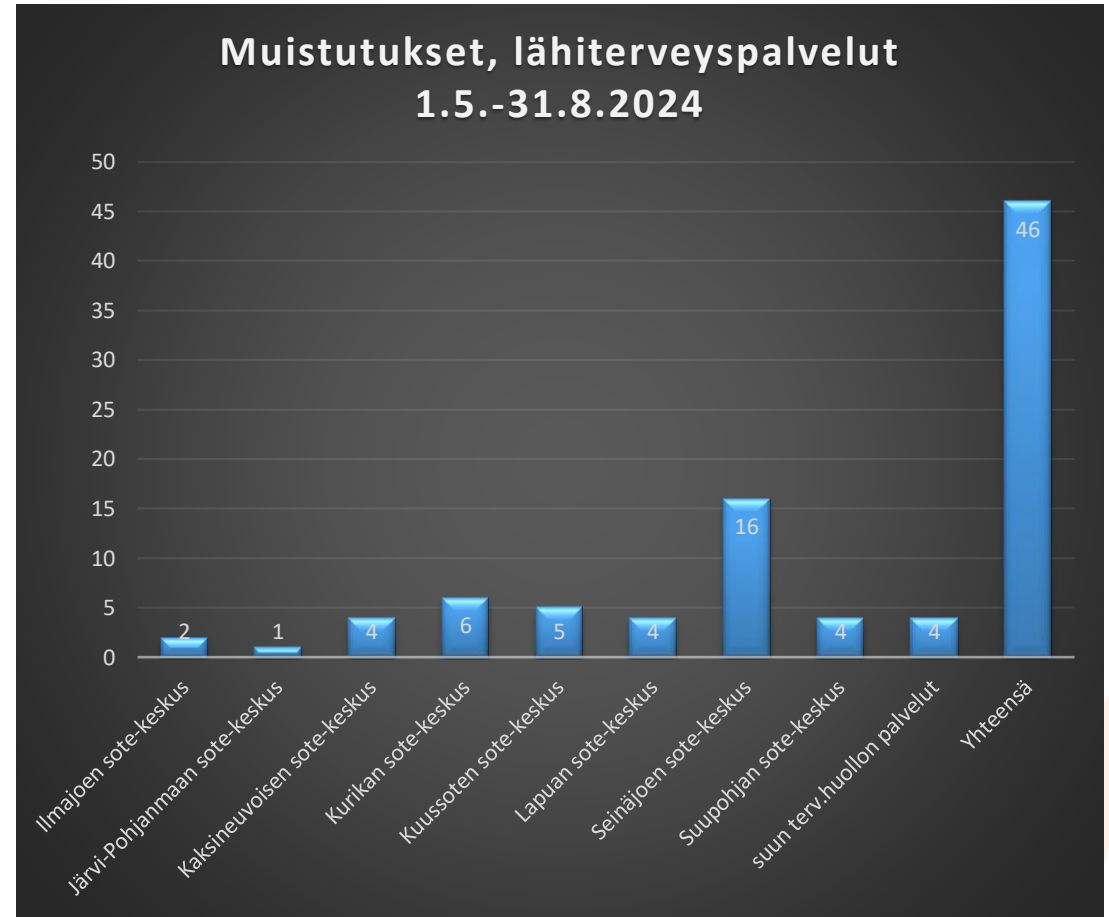
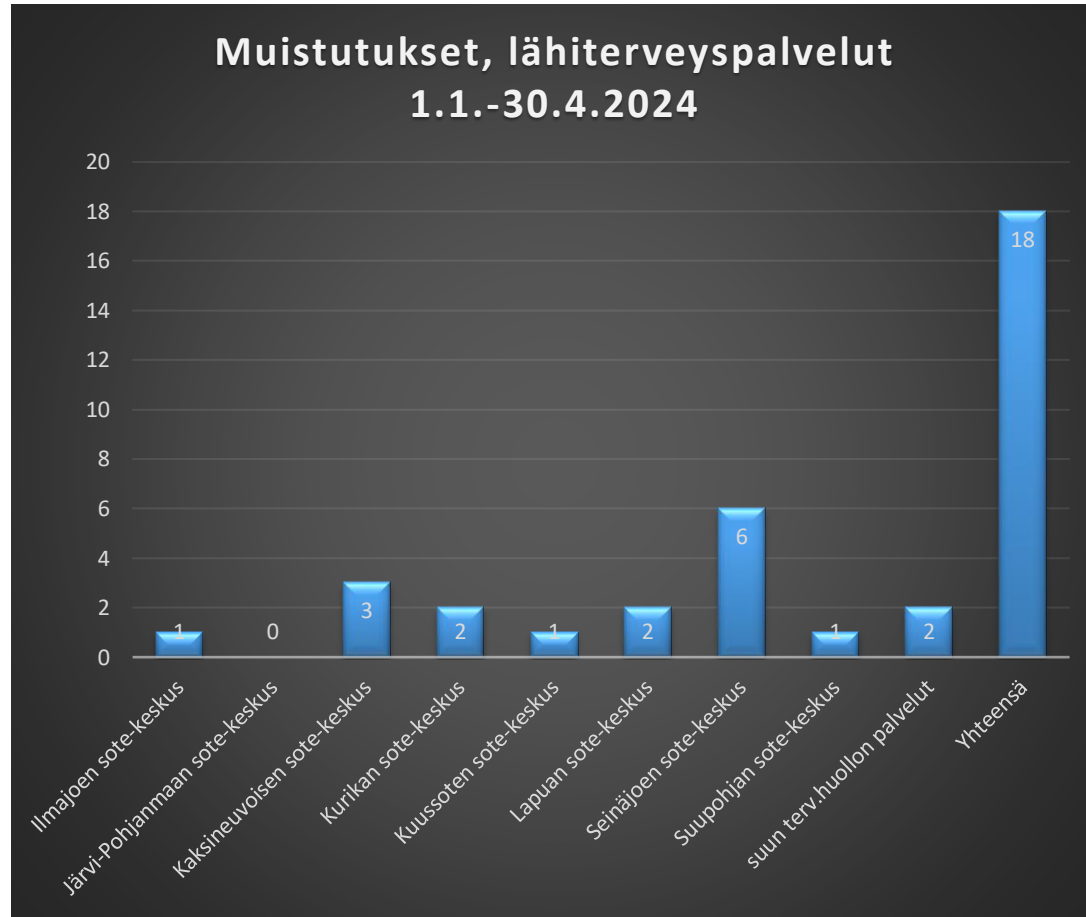
muistutukset v.2024

Palvelualue	Ajalla 1.1.-30.4.	Ajalla 1.5.-31.8.
Operatiivinen	15	21
Medisiininen	9	12
Kuntoutus	3	9
24/7-palvelut	5	8
Mielenterveys- ja riippuvuushoito	11	23
Diagnostiikkakeskus	0	0
Lähi-terveyspalvelut	18	46
Muut (monta erikoisalaa)	14	25
Muut	3	6
Yhteensä	78	150

Muistutukset erikoissairaanhoido



Muistutukset lähiterveyspalvelut



Muistutukset

Muistutusten määrä
sosiaalipalveluissa
v.2024

Palvelualue	Muistutukset ajalla 1.1.-30.4.2024	Muistutukset Ajalla 1.5.-31.8.2024
Lapsiperheiden sosiaalityö, lastensuojelu ja lapsiperheiden palvelut	14	15
Perheoikeudelliset palvelut	9	3
Vammaispalvelut	8	9
Ikäihmisten palvelut	6	5
Työikäisten palvelut	3	2
Muut	0	0
Yhteensä	40	34

Sote-palveluiden valvonta



Valvonnan toteutuminen

Valvonta 1.5.-31.8.2024	Suunnitelmalliset valvontakäynnit	Jatko-/ seurantakäynti	Reaktiivinen valvontakäynti	Asiakirja- valvonta	AVI / HVA yhteisvalvonta
Ikäihmisten palvelut: ympärivrk. palveluasuminen yhteisöllinen palveluasuminen kotihoito	12 3 1		1	3	1
Vammaispalvelut: ympärivrk palveluasuminen muu palvelutuottaja	3	2	1 1		
Työikäisten palvelut: yhteisöllinen asuminen kuntouttava työtoiminta sosiaalityö ympärivuorokautinen palveluasuminen	1 3 2	1	1		2
Lastensuojelu	6		1		
Terveydenhuolto: operat. palvelut pkl + vast. kotisairaala suun terveydenhuolto mt- ja päihdekuntoutujien tukipisteet tilat	2 7 2 8 5 1				

Valvonnan toteutuminen

Epäkohtailmoitukset: palvelualue	määrä	asia
Ikäihmisten palvelut	7	henkilöstömitoitus ja henkilöstön riittävyys, asiakkaan saama hoito ja kohtelu, lääkehoito, lääkehoito-osaaminen
Vammaispalvelut	1	asiakkaiden oikeudet, asiakkaiden saamat palvelut, tiedonsaantioikeudet
Työikäisten palvelut	2	Soteri-rekisteröinti, omavalvontailmoitus
Lastensuojelu	4	palvelutoiminnan puutteet, henkilöstötilanne
Terveystenhoito	8	lääkehoito, tilat, asiakkaiden /potilaiden saamat palvelut

Valvonnan toteutuminen

Yleisiä havaintoja	Kehittäminen / jatkotoimenpiteet / annettu ohjaus
Oma-ohjelmointisuunnitelmat	Valvira on julkaissut määräyksen oma-ohjelmointisuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. Määräys on astunut voimaan 15.5.2024. Yksiköitä ja esihenkilöitä ohjattu oma-ohjelmointisuunnitelman laadintaan ja sisältöön liittyvissä asioissa.
Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen	AVI:n ohjaus: Rajoitustoimet ovat viimesijaisia ja viimesijaisuuteen liittyy yksilökohtainen ja säännöllinen tarkastelu siitä, onko rajoittamiselle tarvetta. Valviran verkkosivuilla on ajan tasalla oleva ohjeistus: Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa.
Poistumisturvallisuusselvitys	Poistumisturvallisuusselvitystä edellytetään (Soteri-rekisteröinnin yhteydessä) tietyissä palvelupisteissä (Valvira: Palvelupisteen rekisteröinti)
Turvallisuus: Kemikaalirekisteri	Yksiköitä ohjattu huolehtimaan kemikaalirekisterin ajan tasalla pitämisestä ja kemikaalien turvallisesta säilyttämisestä
Lääkinnälliset laitteet	Yksiköitä ohjattu huolehtimaan, että lääkinällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista on tehtävä Fimealle ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus.
Lääkehoitosuunnitelma	Yksiköitä ohjattu päivittämään lääkehoitosuunnitelma STM:n turvallinen lääkehoito-oppaan mukaiselle pohjalle. Hyvinvointialueen oma lääkehoitosuunnitelmapohja on julkaistu intrassa.
Henkilöstö	Henkilöstön mitoituksessa on paljon eroja HVA:n alueen eri yksiköissä. Henkilöstön ja esihenkilöiden vaihtuvuus suurta: osaamisen arviointi ja varmistaminen tärkeää. Lähihoitajien rekisteröinti (Terhikki / Suosikki- rekistereihin rekisteröityminen edellytyksenä työn tekemiselle).
Tilat	Sisäilma-asiat, ym (yhteistyötä tilapalvelujen kanssa tehty).
Some-käyttäytyminen	Osissa yksiköissä työajan some-käyttäytyminen haasteena.



Laatu, asiakas- ja potilasturvallisuus



HaiPro Haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset

ajalla 1.1.-30.4.2024

	Potilasturvallisuus-ilmoitukset (sisältää läheltä piti- ja haittapahtumailmoitukset)	Työturvallisuus-ilmoitukset	Tietosuoja-ilmoitus	Onnistuminen
tammikuu	798	320	14	7
helmikuu	753	289	19	16
maaliskuu	819	251	26	14
huhtikuu	871	303	17	10

HaiPro Haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset

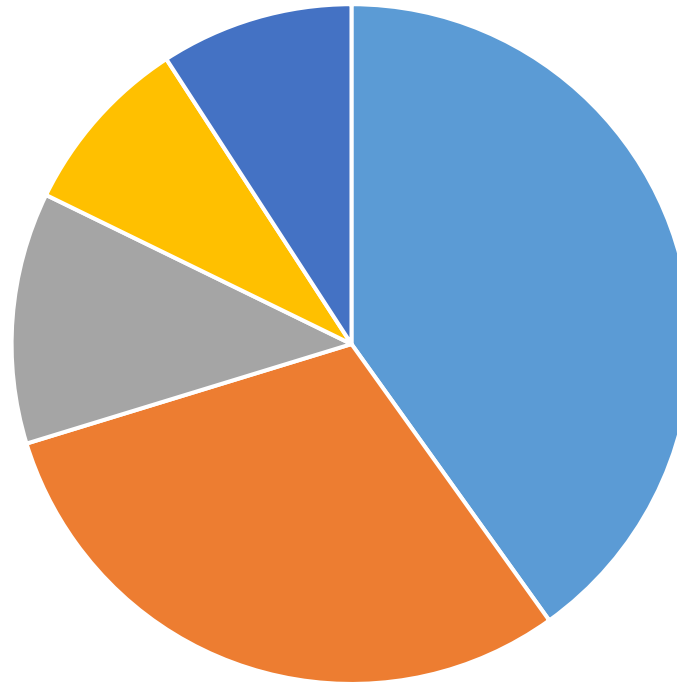
ajalla 1.5.-31.8.2024

	Potilasturvallisuusilmoitukset (sisältää läheltä piti- ja haittatapahtumailmoitukset)	Työturvallisuusilmoitukset	Tietosuoja-ilmoitukset	Onnistuminen
toukokuu	902	276	17	6
kesäkuu	908	246	19	21
heinäkuu	869	252	19	23
elokuu	882	265	16	18



Potilasturvallisuus: keskeisimmät ilmoitustyypit

Ilmoitustyypit % (5 yleisimmän keskinäinen jakauma)



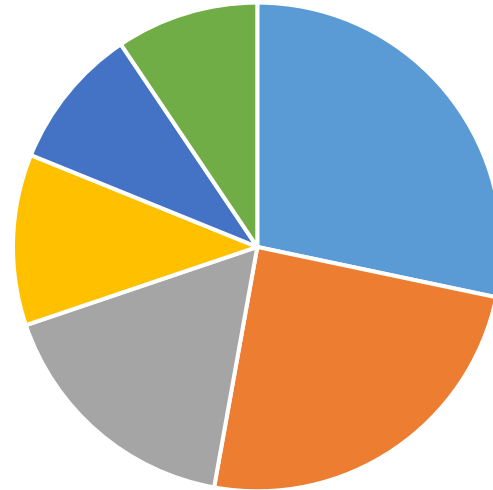
- Lääke- ja nestehoitoon, verensiirtoon, varjo- tai merkkiaineeseen liittyvä
- Tapaturma, onnettomuus
- Tiedonkulkuun tai -hallintaan liittyvä
- Väkivalta
- Muu

Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten häittä- ja vaaratapahtuma- ilmoitukset

Kuukausi	Ilmoitusten määrä
tammikuu	9
helmikuu	13
maaliskuu	9
huhtikuu	11
toukokuu	6
kesäkuu	7
heinäkuu	12
elokuu	15

Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten ilmoitukset: keskeisimmät ilmoitustyypit

Ilmoitustyypit % (5 yleisimmän keskinäinen jakauma)



- Tiedonkulkuun tai -hallintaan liittyvä
- Diagnoosiin liittyvä
- Muuhun hoitoon tai seurantaan liittyvä
- Lääke- ja nestehoitoon, verensiirtoon, varjo- tai merkkiaineeseen liittyvä
- Eettiseen osaamiseen ja toimintaan liittyvä
- Laboratorio-, kuvantamis- tai muuhun potilas-/asiakastutkimukseen liittyvä



Hoitoon liittyvät infektiot



Hoitoon liittyvien infektioiden ehkäisy

Infektioidentorjunta tilastot:

Hoitoon liittyvät infektiot (THL Seurantatiedot: www.THL.fi)

- veriviljelypositiiviset sepsis- infektiot
- chlostridium difficile

Influenssa rokotuskattavuus vuosivertailu (vuoden 2024 tietoja ei vielä käytettävissä)

		2021	2022	2023
Influenssarokotuskattavuus	Hoitajat, lääkärit ja sos. Työntekijät	73 %	74 %	76 %
Clostridium difficile infektiot (Hoitoon liittyvät infektiot)	/1000 hoitopäivää	0,25	0,53	0,48
HLI veriviljelypositiiviset infektiot (Hoitoon liittyvät infektiot)	/1000 hoitopäivää	1,4	1,4	1,1



Kiitos!



Etelä-Pohjanmaan
hyvinvointialue