

Laadun ja omavalvontaohjelman raportointi 1.1.-31.12.2024 Q1-Q4

Johdanto

- Omavalvonnan 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.”
- Pelastustoimen 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.”
- Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen raportin sisältö perustuu omavalvontaohjelmaan, asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan suunnitelmaan, lainsäädäntöön sekä kansallisiin tavoitteisiin. Raportissa on huomioitu hyvinvointialueen strategia.
- Laadun ja omavalvontaohjelman osavuosisikatsauksiin nostettavat mittarit on päätetty yhdessä kaikkien toimialueiden kanssa.
- Raportti julkaistaan Siun soten verkkosivuilla neljä kertaa vuodessa.
- Raporttia kehitetään jatkuvasti osana omavalvonnan kokonaisuutta.

Raportin kehittäminen

- Kehittämistyötä raportoinnin ja tiedon luotettavuuden osalta on tehty ja sitä tullaan jatkamaan. Monet eri järjestelmät ja lähderaportit tuovat haasteita tiedon keruuseen ja koostamiseen.

Laadun ja omavalvontaohjelman raportin osa-alueet

Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Asiakaskokemus ja osallisuus

Laatu ja turvallisuus

Henkilöstö ja työhyvinvointi



POHJOIS-KARJALAN
HYVINVOINTIALUE

Laadun ja omavalvontaohjelman raportin osa-alueet

Raportoinnin osa-alue	Määritelmä	Esimerkkejä mittareista
Saatavuus	Asukkaan tarpeisiin vastaavia sosiaali- ja terveystalvueluita sekä pelastustoimen palveluita on tarjolla riittävästi oikeassa palvelukanavassa ja oikeaan aikaan. Palvelujen saavutettavuus on osa saatavuutta, ja sillä tarkoitetaan palvelujen sopivuutta kaikille käyttäjille ja niiden saatavilla oloa yksilölliset tarpeet huomioiden. Palvelu voi esimerkiksi myös olla aiempaa kauempana, jos sillä turvataan saatavuutta.	Palveluihin pääsyn määrääjat ja saatavuuden mittarit Pelastuslaitoksen toimintavalmiusaika
Yhdenvertaisuus	Asukkaiden näkökulmasta muun muassa palvelujen yhdenvertainen saatavuus ja saavutettavuus sekä toteutuminen huomioiden kaikki väestöryhmät. Yhdenvertaisuuden toteutumista voi tarkastella palvelujen yhdenvertaisen saatavuuden näkökulmasta.	Palveluihin pääsyn määrääjat eri palvelukanavissa Asiakaspalaute: Tiedon ymmärrettävyys
Jatkuvuus	Palvelujen jatkuvuudella tarkoitetaan sitä, että hyvinvointialue varmistaa mahdollisuuksien mukaan, että sama ammattilainen palvelisi peräkkäisissä palvelutapahtumissa ja palvelunkäyttäjää koskeva tieto siirtyy katkeamatta eri palveluntarjoajien järjestelmästä toiseen.	Hoidon jatkuvuus perusterveydenhuollossa (COCI-indeksi) Asiakaspalaute: Tiedon saanti
Asiakaskokemus ja osallisuus	Osallisuudella ja asiakkaiden kokemuksella tavoitellaan sitä, että asiakkaidemme kokemukset ohjaavat palveluidemme kehittämistä nyt ja tulevaisuudessa. Panostamme tiedolla johtamiseen, jotta asiakaskokemustieto ja asiakaspalautteet analysoidaan systemaattisesti ja tehdyt johtopäätökset viedään käytäntöön ja kehittämiseen.	NPS (Net Promoter Score) Jatkuva asiakaspalaute-kysely Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteydenottojen määrä
Laatu ja turvallisuus	Sosiaali- ja terveystalvueluihin sekä pelastustoimeen sovellettavat laatu- ja turvallisuusvaatimukset, joilla varmistetaan hoidon, hoivan ja palvelun turvallisuus sekä laatu. Omavalvonnalla tunnistetaan toimintaan liittyvät riskit ja hallitaan niitä turvallisuutta ja laatua parantavien toimintatapojen avulla. Toimintaa kehitetään jatkuvasti mm. turvallisuus- ja laatu-poikkeamista oppimalla.	Vaaratilanneilmoitukset Asiakaspalaute: Turvallisuus Henkilöstön turvallisuuskuva Valvontatapahtumat RAI-tiedot Ympäristöterveydenhuolto
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.	Henkilöstömäärä Vaihtuvuus Työkykyperäiset poissaolot

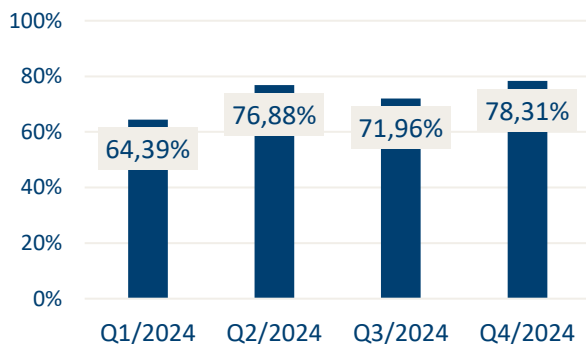
Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Q1-Q4/2024

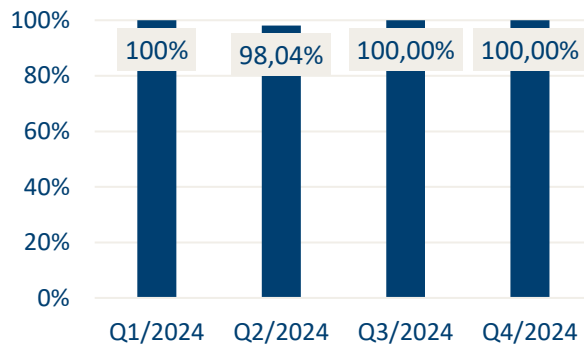
Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Palveluun pääsyn toteutuminen ikääntyneiden palvelut Q1-Q4 2024

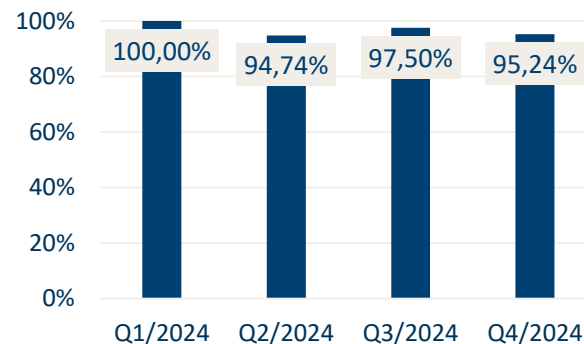
**Asumispalvelujen saatavuus
määräajassa (3 kk)**



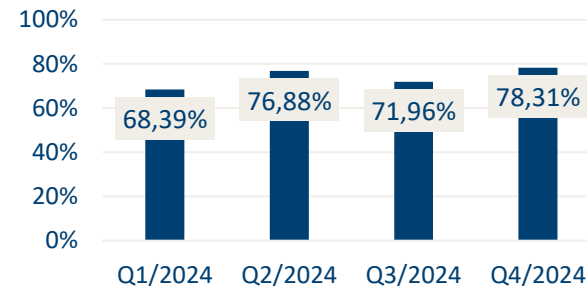
**Kotihoitopalvelun saatavuus
määräajassa (7 arkipäivää)**



**Omaishoidontuen saatavuus
määräajassa (3 kk)**



**Palvelutarpeen arvioinnin
aloittaminen lakisääteisessä ajassa
yli 75 vuotta täyttäneille
(7 arkipäivää)**



Q4/2024

Havainnot

Asumispalvelujen saatavuus on parantunut, samoin palvelutarpeen arviointien aloittaminen lakisääteisessä ajassa. Omaishoitopalvelujen ja kotihoitopalvelujen saatavuus on pysynyt hyvällä tasolla.

Toimenpiteet

Vuoden 2024 aikana on panostettu asumispalvelujen saatavuuteen ja vuoden 2024 aikana on ostettu asumispalvelua yksityisiltä palveluntuottajilta vähän enemmän. Vuoden 2024 aikana on kehitetty kotiutusprosessia ja lisäksi on pystytty antamaan Siilaisen kuntoutumissairaalaan syksyllä 2024 asiakasohjaajan työpanosta. Ikäalueen tilannekeskukseen on saatu palkattu työntekijöitä elokuusta 2024 alkaen ja sitä kautta on parannettu varsinkin virka-ajan ulkopuolista palvelujen sujuvuutta ja palvelun tarpeen arviointia. Sekä kotihoidossa että asumisessa on käytössä arviointijaksot. Arviointijaksojen kautta pystytään paremmin kohdentamaan asiakkaiden oikeita palveluja ja oikea-aikaisuutta. Kotihoitoon on saatu vuoden 2024 aikana sosiaaliohjaajia, joiden kautta on pystytty mm. lisäämään tuettua asumista.

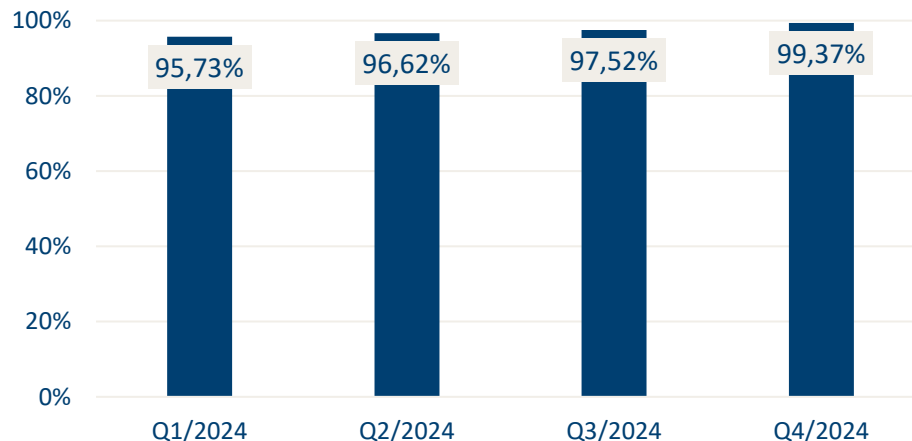
Kehittämistoimenpiteet

Sujuvaa kotiuttamista kehitetään edelleen, palvelurakenteen keventämistä.

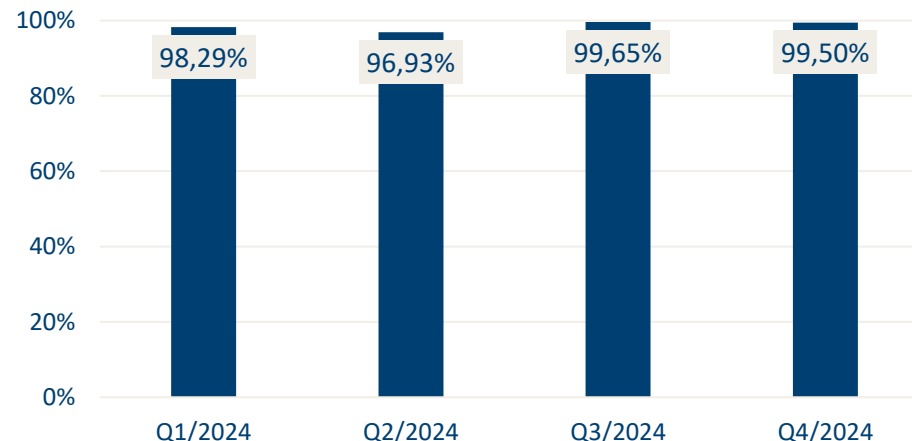
Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Palveluun pääsyn toteutuminen perhe- ja sosiaalipalvelut Q1-Q4 2024

Lapsiperhepalvelujen ja lastensuojeluilmoitusten
käsittely määräajassa (7 arkipäivää)



Toimeentulotukihakemusten käsittely määräajassa
(7 arkipäivää)



Q4/2024

Havainnot

Sekä lastensuojeluilmoitusten että toimeentulotukihakemusten käsittely 7 arkipäivän määräajassa on toteutunut erittäin hyvin.

Toimenpiteet

Hyvästä tasosta pyritään pitämään edelleen huolta.

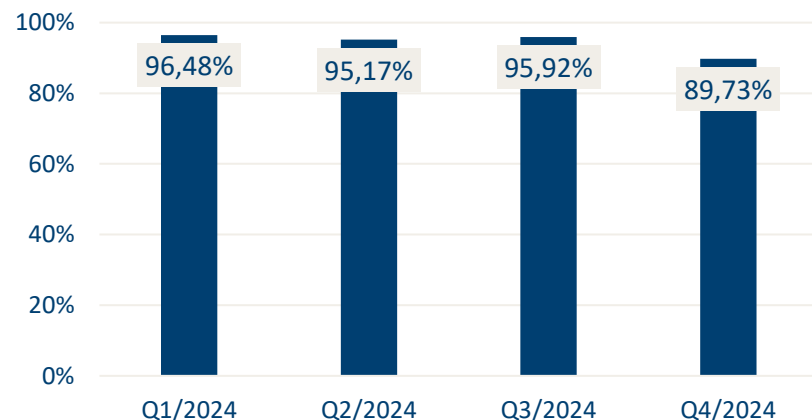
Kehittämistoimenpiteet

Ajoittain on resurssihaasteita, mikä voi hetkittäin heikentää käsittelyaikoja. Tällaisiin tilanteisiin on syytä varautua vielä aiempaakin paremmin.

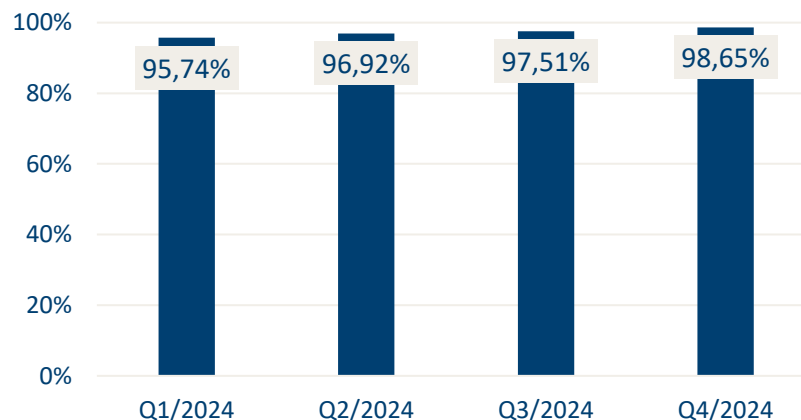
Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Hoitoon pääsy ja jatkuvuus perusterveydenhuollossa terveys- ja sairaanhoitopalvelut Q1-Q4 2024

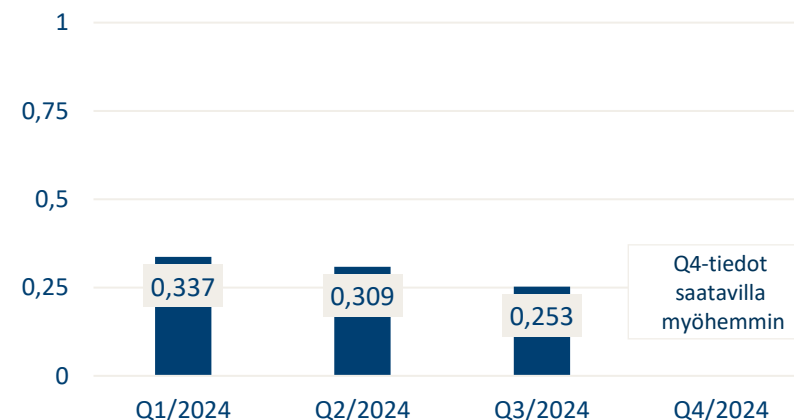
Hoitoon pääsy perusterveydenhuolto
avosairaanhoito (hoitotakuun mukainen)



Hoitoon pääsy perusterveydenhuolto
suunterveydenhuolto (hoitotakuun mukainen)



Hoidon jatkuvuus perusterveydenhuollossa
COCI-indeksi lääkärit



Q4/2024

Havainnot

Avosairaanhoidon raportointiin liittyen tunnistettiin tekijöitä, jotka vaikuttivat hoitoonpääsyn tilastojen luotettavuuteen. Hoitoonpääsy on avosairaanhoidossa heikentynyt loppuvuoden aikana, suun terveydenhuollossa parantunut alkuvuoteen nähden. Lääkärien hoidon jatkuvuus (COCI) on heikentynyt Q3/2024. Siun soten alueella on käytössä laaja valinnanvapaus eli mahdollisuus hakeutua hoitoon valitsemalleen terveysasemalle.

Toimenpiteet

Hoitoon pääsyn turvaamisessa ostopalveluita edelleen hyödynnetään tarvittaessa täydentämään perustoimintaa. Etätyön mahdollisuuksia hyödynnetään vastaanottopalveluissa. Tilastointiin ja raportointiin liittyviä tekijöitä on käsitelty yhteistyössä tietotuotannon kanssa Lean-ongelmanratkaisun periaattein (A3) ja tunnistettuihin ongelmiin korjaustoimenpiteitä toteutettiin loppuvuoden 2024 aikana. Tilastointiohjeita täsmennettiin ja henkilöstöä ohjeistettiin tarkennettujen käytäntöjen osalta.

Kehittämistoimenpiteet

Digitaalisen palvelualustan käyttöä ja sähköisten palvelujen käyttöä laajennetaan vastaanottopalveluissa. Hoidon jatkuvuutta tukevien toimintatapojen ja -mallien kehittämistä jatketaan. Liikkuvien ja paikalle vietävien palvelujen ratkaisuvaihtoehtojen kartoitusta jatketaan etenkin ennaltaehkäisevän hoidon suhteen.

COCI eli Continuity of Care –indeksi kuvaa perusterveydenhuollon asiakkaan tietyllä ajanjaksolla tekemien käyntien hajautuneisuutta eri ammattihenkilöille, eli tapaako asiakas yleensä saman lääkärin vai onko vastaanottava henkilö useimmiten eri.

Arvo 0 merkitsee kaikkien käyntien toteutuneen eri ammattihenkilöille ja arvo 1 taas samalle ammattihenkilölle kuvastaen täydellistä hoitosuhteen jatkuvuutta.

Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Perusterveydenhuollon ja ikääntyneiden palveluiden puhelinpalvelut Q1-Q4 2024

Perusterveydenhuollon puhelinpalvelut

Terveysasemat	Q1/2024	Q2/2024	Q3/2024	Q4/2024
Saapuneiden puheluiden määrä (kpl)	130 460	128 252	126 738	124 886
Vastaus %	82,3 %	80,9 %	79,2 %	78,4 %
Takaisinsoittojen %	98,7 %	97,7 %	97,2 %	96,7 %
Keskimääräinen odotusaika t:mm:ss	3:28:26	5:06:51	4:53:59	6:16:12
Suun terveydenhuolto	Q1/2024	Q2/2024	Q3/2024	Q4/2024
Saapuneiden puheluiden määrä (kpl)	30 053	26 060	24 957	24 071
Vastaus %	82,3 %	83,1 %	86,6 %	86,9 %
Takaisinsoittojen %	99,9 %	99,8 %	99,8 %	99,8 %
Keskimääräinen odotusaika t:mm:ss	0:41:54	0:36:13	0:19:17	0:18:29

Ikääntyneiden palvelut

Seniorineuvonta Ankkuri	Q1/2024	Q2/2024	Q3/2024	Q4/2024
Saapuneiden puheluiden määrä (kpl)	4 516	3 659	3 681	3 342
Vastattujen puheluiden määrä (kpl)	2 898	2 290	2 413	2 054
Vastaus %	64,2 %	62,6 %	65,6%	61,5 %
Omais- ja perhehoitokeskus Onneli	Q1/2024	Q2/2024	Q3/2024	Q4/2024
Saapuneiden puheluiden määrä (kpl)	1 967	1 886	1 624	1 516
Vastattujen puheluiden määrä (kpl)	1 842	1 771	1 532	1 434
Vastaus %	93,7 %	93,9 %	94,3 %	94,6 %

Q4/2024

Havainnot

Puhelinpalvelun puheluiden määrissä on havaittavissa laskusuuntaisuutta alkuvuoteen nähden. Terveysasemien takaisinsoiton keskimääräinen odotusaika on heikentynyt alkuvuoteen nähden, suun terveydenhuollon osalta tilanne on alkuvuoteen nähden parantunut.

Toimenpiteet

Puhelinpalvelun kysynnän vaihteluun perustuen resurssi- ja työvuorosuunnittelun tarvelähtöisyyttä parannetaan ja tarkennetaan alkuvuoden 2025 aikana. Toimintatapoja ja -malleja kehitetään asiakaslähtöisesti sekä hoidon jatkuvuutta tukien. Sähköinen palvelualusta on otettu käyttöön keväällä 2024.

Kehittämistoimenpiteet

Digitaalisten palvelujen ja sähköisen palvelualustan käyttöä lisäämällä pyritään edelleen lisäämään palvelujen tavoitettavuutta ja ohjaamaan osa puhelinkysynnästä sähköisiin kanaviin.

Q4/2024

Havainnot

Seniorineuvonta Ankkuri hoitaa lisäksi viranomaislinjan puhelut, joita on yli 100 kpl kuukaudessa. Ankkurin ja Onnelin takaisinsoittopyyntöjen vastausprosentti on 100 %, takaisinsoitto tehty saman päivän aikana.

Toimenpiteet

Ateriamuutoksia koskevat puhelut ovat siirtyneet pois Ankkurista marraskuun 2024 alussa. Omaishoidon tuen ja ikääntyneiden perhehoidon puhelut keskitetty Onneliin. Käytössä on yksi palvelunumero, eikä asiakkaan tarvitse valita erikseen palvelua. Tarvittaessa Onnelista välitetään soittopyyntö omatyöntekijälle. Onnelin puhelinpalvelu toimii arkisin klo 9–15, takaisinsoitot saman päivän aikana. Ruuhkatilanteissa lisätään päivän aikana resurssia puheluiden hoitamiseen.

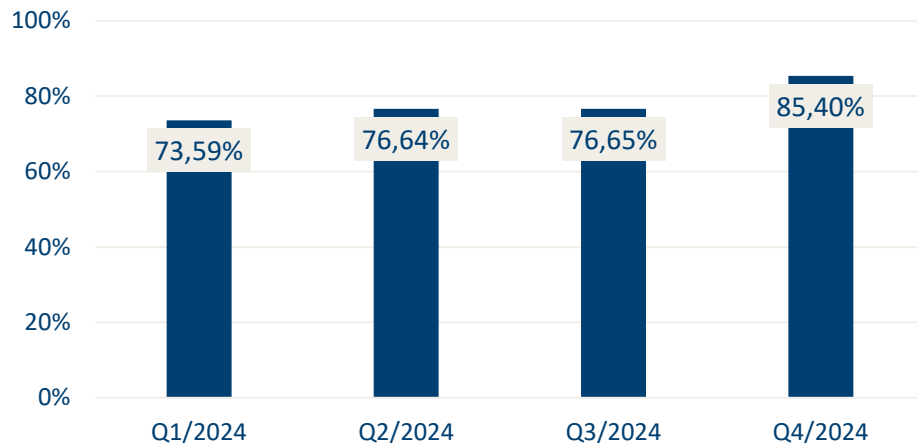
Kehittämistoimenpiteet

Pyritään lisäämään OC osaamista, näin useampi pystyisi vastaamaan OC puheluihin ruuhka-aikoina.

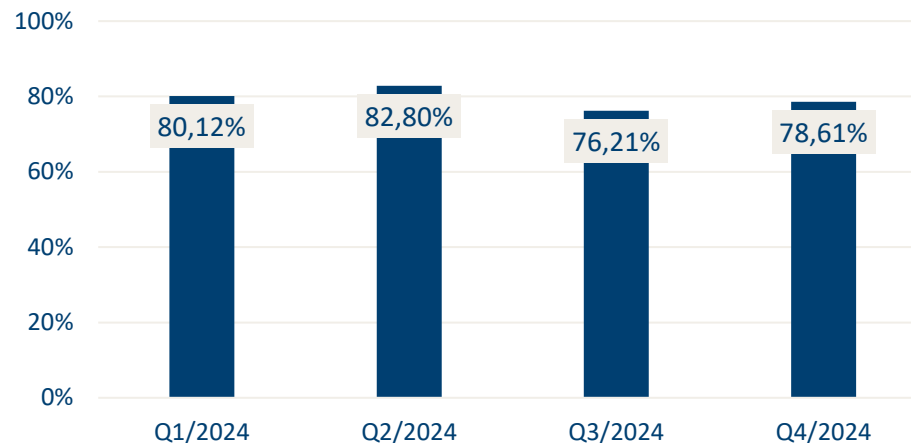
Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Hoitoon pääsyn toteutuminen erikoissairaanhoidossa terveys- ja sairaanhoitopalvelut Q1-Q4 2024

Hoitoon pääsy ESH hoidontarpeen arvio
(hoitotakuun mukainen)



Hoitoon pääsy ESH hoitojono
(hoitotakuun mukainen)



Q4/2024

Havainnot

Loppuvuoden aikana toiminta oli vilkasta, mikä lyhensi sekä hoidontarpeen arvion että hoitojonojen pituutta. Vuonna 2024 oli käytettävissä erillinen määräraha lakisääteisten palvelujen tehostamiseen, joka näkyy myös tilanteen korjaantumisena neljännellä vuosineljänneksellä.

Toimenpiteet

Jonoja purettiin Q4:n aikana virkatyötä tehostamalla ja suunnatusti lisätöitä tekemällä oman henkilökunnan toimesta. Virkatyöhön on saatu koko vuoden 2024 ajan lisää lääkäreitä, mikä on lisännyt suoritteiden määrää.

Kehittämistoimenpiteet

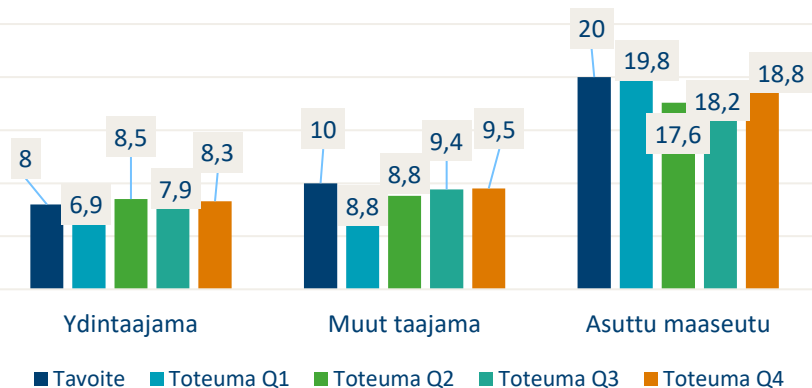
Oman sairaalan lääkäreiden viroista on edelleen merkittävä osa täyttämättä. Potilaita hakeutuu valinnanvapauden perusteella muille hyvinvointialueille hoitoon, koska jonot ovat muun muassa Etelä-Savossa ja Etelä-Karjalassa lyhyemmät. Oma palvelutuotantoa lisäämällä kustannusvaikuttavuutta saadaan parannettua ja potilasvirtaa muualle pienennettyä.



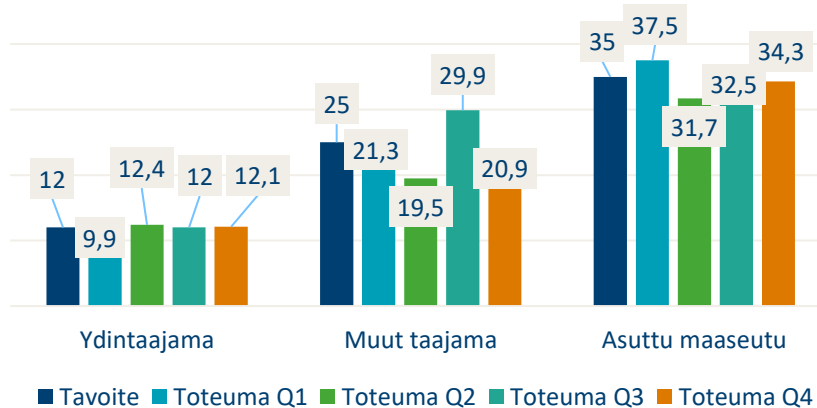
Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Pelastuslaitos ja turvallisuuspalvelut ensihoito Q1-Q4 2024

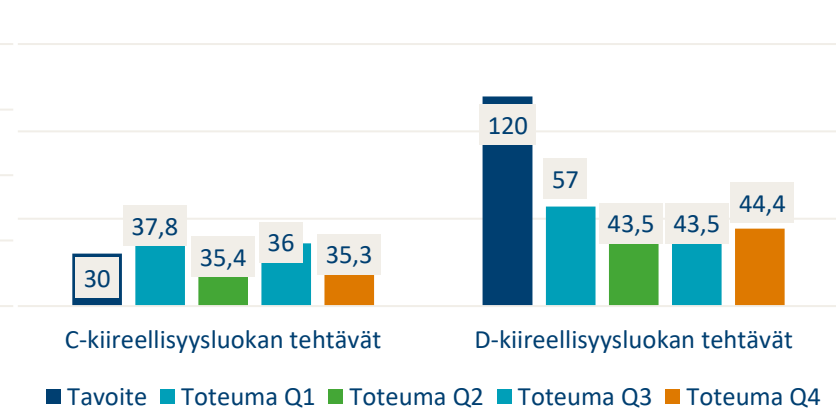
Ensihoitoyksikön potilaan tavoittamisaika 50 %
A-B-kiireellisyysluokan tehtävistä (minuuttia)



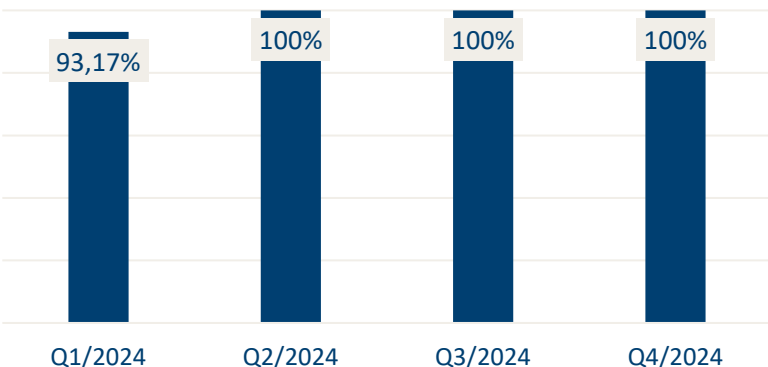
Ensihoitoyksikön potilaan tavoittamisaika 90 %
A-B-kiireellisyysluokan tehtävistä (minuuttia)



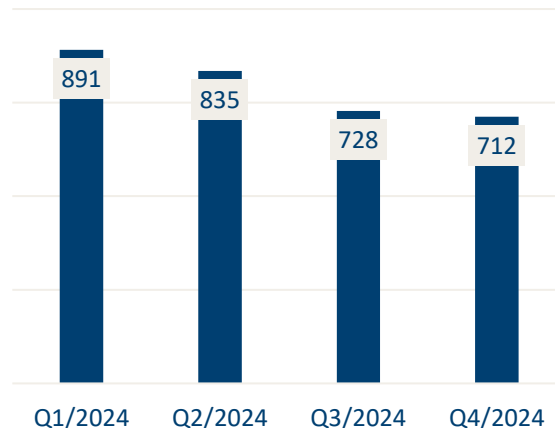
Ensihoitoyksikön potilaan tavoittamisaika
C-D-kiireellisyysluokan tehtävistä (minuuttia)



Palveluintegraation kehittyminen,
yhteistyötehtävien lukumäärät muiden
toimialueiden kanssa
[virka-aputehtävät (pronto) ja kotiin vietävät palvelut]



Virtuaaliyksikön tehtävien
lukumäärät



Q4/2024

Havainnot

Loppuvuodesta ensihoidolla oli haasteita ydintaajaman osalta tavoittaa kiireelliset (A, B) potilaat annetussa aikaraamissa. C-tehtävien osalta Q4 tapahtui jonkin verran parannusta verrattuna Q3 tavoittamisaikoihin. Kokonaisuudessaan hätäkeskuksen kautta välittämät ensihoitotehtävät ovat vähentyneet, mutta ensihoitopalvelu on osallistunut erilaisiin tukitehtäviin aiempaa enemmän. Tukitehtäviin osallistuminen ei ole vaikuttanut ydintaajaman tavoitettavuusajankohdiin. Koko vuoden osalta tavoiteajat toteutuvat A-B sekä D tehtävissä, poikkeamat ilmenevät ainoastaan C tehtävien osalta.

Toimenpiteet

Ensihoidon kenttäjohtaja kohdentaa rajalliset resurssit mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti. Myös ensihoitoyksiköiden lähtönopeuteen on kiinnitetty entistä enemmän huomiota.

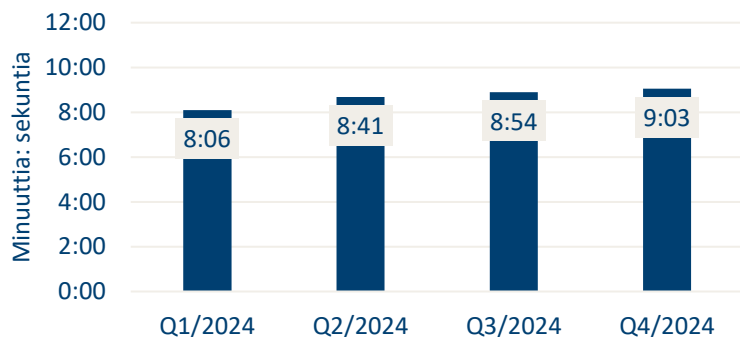
Kehittämistoimenpiteet

Ensihoidon palvelutason raportointi ja laskutusjärjestelmä ovat uudistuneet vuoden aikana. Tämän vuoksi kvartaalitoteumien saatavuudessa on ollut viiveitä. Nyt tiedot on otettu ensihoidon toisiotiedosta THL:n toimittamana. Käyttöön otetaan uudistettu ensihoitopalvelun ja pelastustoimen resurssien tasaamiseen tarkoitettu Excel tiedosto.

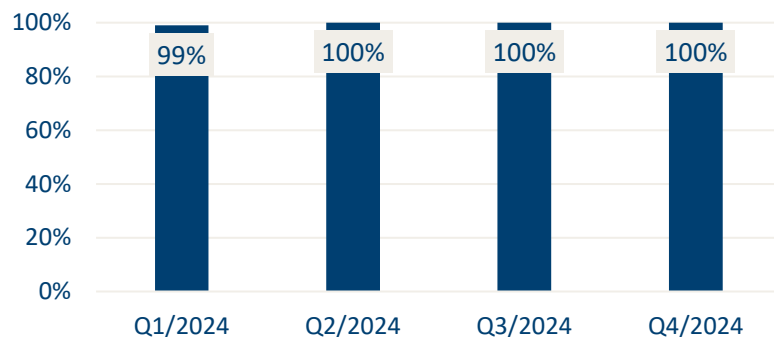
Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Pelastuslaitos ja turvallisuuspalvelut pelastustoimi Q1-Q4 2024

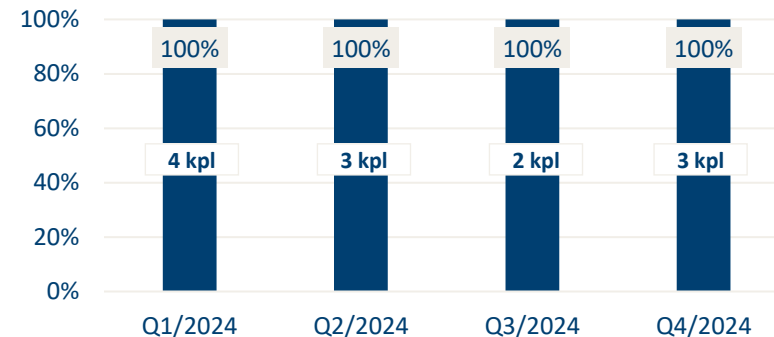
Pelastustoimen ensimmäisen yksikön onnettomuuskohteen tavoittamisaika min:ss (mediaani)



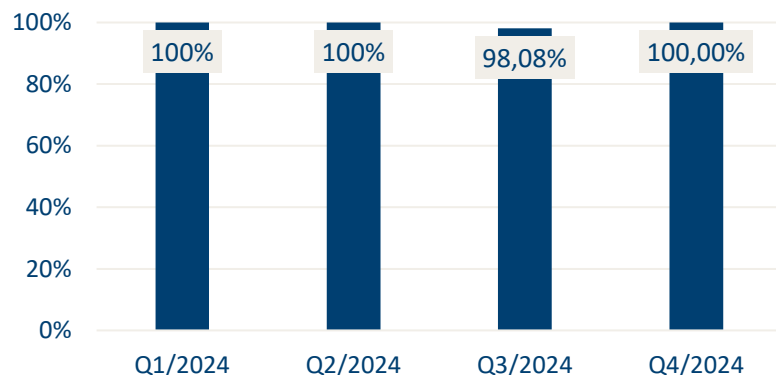
Kiireellisissä pelastustehtävissä ensimmäinen yksikkö saavuttaa onnettomuuskohteet kaikissa riskiluokissa 9 minuutissa (mediaanitarkastelu)



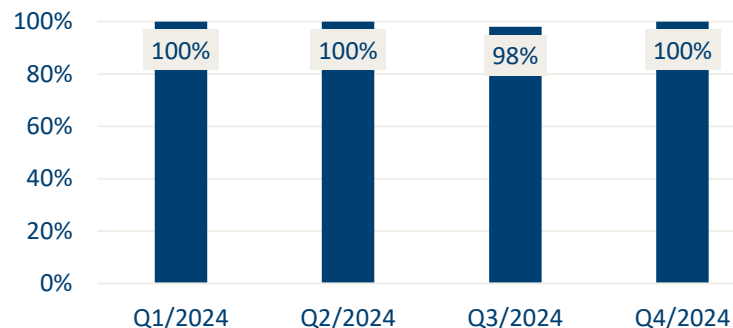
Maakunnan alueella pelastustoimen toimintavalmiuden toteutuminen (ongelmallisten riskiruutujen määrä on alle 4 kpl)



Pelastusviranomaisvalvonnan toteutuminen %/suunnitellusta tavoitteesta



Valvontasuunnitelman toteutuminen A1-A6 kohteet Riskikohteiden palotarkastukset % asetetusta tavoitteesta



Q4/2024

Havainnot

Pelastustoimen ensimmäinen yksikkö on saavuttanut onnettomuuskohteet palvelutasopäätöksen mukaisesti kiireellisissä tehtävissä 9 minuutissa hälytyksestä. Maakunnan alueella on edelleen 3 riskiruutua, joiden alueella pelastustoimen palvelut eivät toteudu lainsäädännön edellyttämällä tasolla.

Kokonaisuutena tarkasteltuna on pelastustoimen toimintavalmiusaika parantunut ja ongelmallisten riskiruutujen lukumäärä vähentynyt tehtyjen kehittämistoimenpiteiden seurauksena.

Toimenpiteet

Pelastuslaitos on ylläpitänyt normaalia päivittäisvalmiutta, jota on kohotettu painopisteaikoina riskinarvion mukaisesti.

Kehittämistoimenpiteet

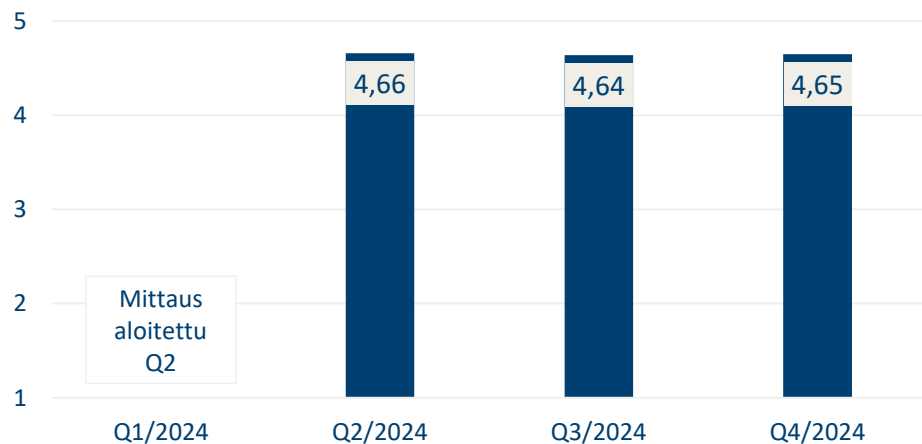
Toimintamalleja on uudistettu palvelemaan entistä paremmin toimialueiden välistä palveluintegraatiota.

Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Tiedon saanti ja tiedon ymmärrettävyys asiakkaan näkökulmasta Q2-Q4 2024

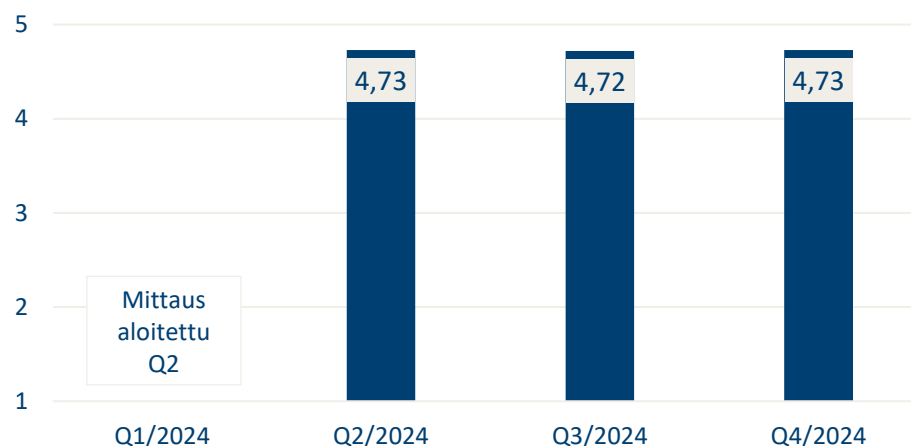
Tiedon saanti:

"Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu."



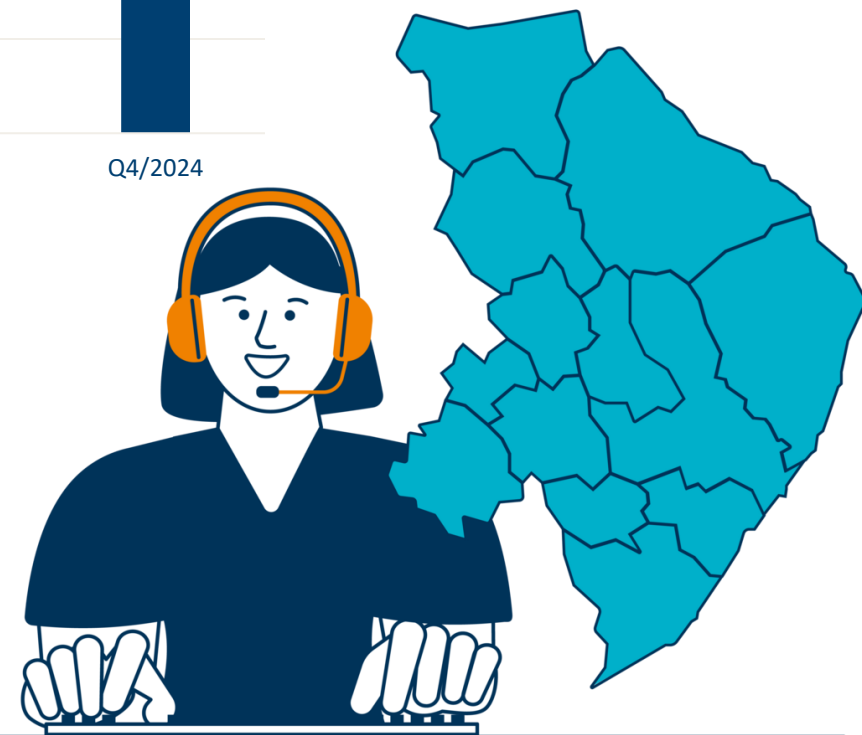
Tiedon ymmärrettävyys:

"Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää."



Asiakkaiden kokemuksen mukaan saadun tiedon ymmärrettävyys on yhteydessä asiakkaiden kokemaan turvallisuuteen. Tärkeäksi koetaan, että ammattilaiset kertovat hoidosta/palvelusta kattavasti ja ystävällisiin asiakaskohtaamisiin panostetaan. Asiakkaidemme palautteiden mukaan sujuva yhteydensaanti asiakaspalveluun ja asiakkaiden kuunteleminen on tiedonsaannin ja tiedon ymmärrettävyyden keskiössä.

Asiakkaan kokemus on asiakaslähtöinen tapa raportoida ja todentaa organisaation toimintaa ja siihen liittyviä kokonaisuuksia. Asiakkaan kokemukseen sekä osallisuuteen liittyvät havainnot, toimenpiteet sekä kehittämistoimenpiteet on raportoitu tarkemmin Asiakaskokemus ja osallisuus -osiossa.



Asiakaskokemus ja osallisuus

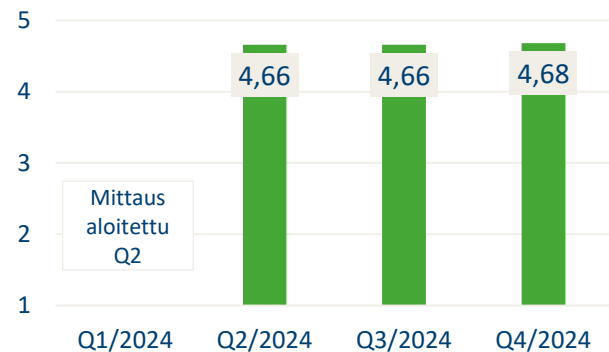
Q1-Q4/2024

Asiakaskokemus ja osallisuus

Asiakkaan kokemus Siun soten palveluista Q2-Q4 2024

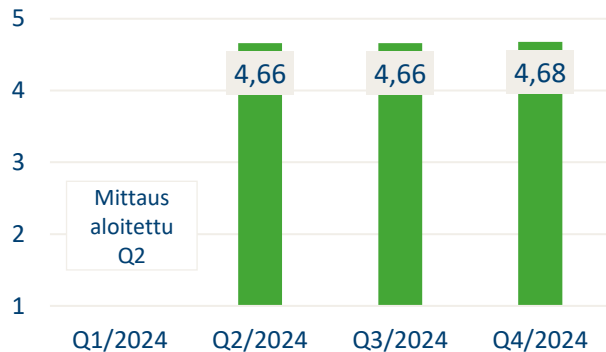
Saatavuus:

"Sain apua, kun sitä tarvitsin."



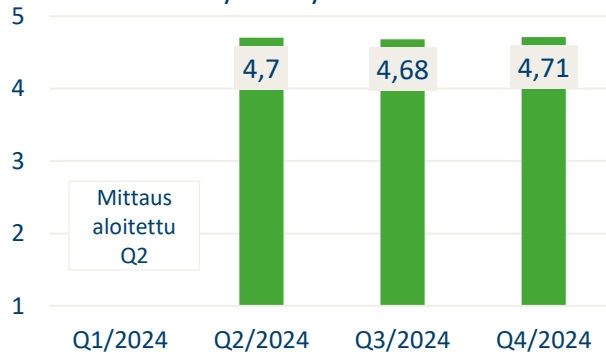
Kohtaaminen:

"Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti"



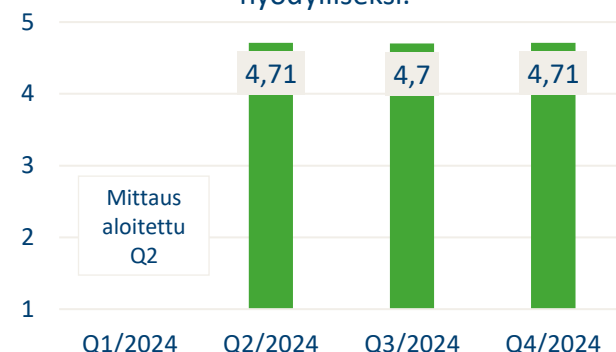
Osallistuminen:

"Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani."



Hyödyllisyys:

"Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi."



Q4/2024

Havainnot

Asiakkaiden tyytyväisyys Siun soten palveluihin on NPS- suositteluindeksin mukaan erinomaisella tasolla. Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti toimialueilta ja näin asiakkaiden kokemus palveluista saadaan näkyväksi.

Toimenpiteet

Asiakaspalautteet huomioidaan osana palveluiden kehittämistä ja organisaation laatutyötä. Asiakaspalautteet kuuluvat osaksi omavalvontaa.

Kehittämistoimenpiteet

Palvelukohtainen asiakaspalautteen kerääminen laajenee edelleen. Suullisen palautteen tallentamiseen kiinnitetään huomiota.

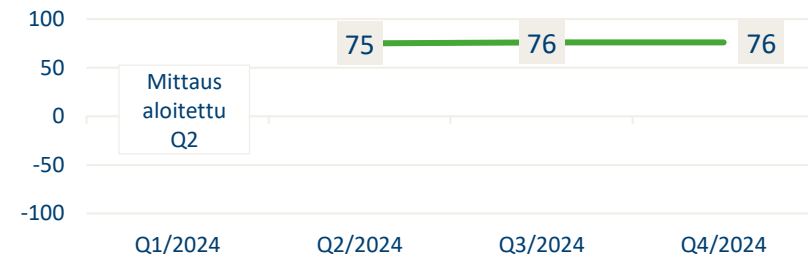
Palautteita yhteensä

Q2 13 397
Q3 31 275
Q4 36 279



NPS-suositteluindeksi

"Kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua läheisellesi?"



Asiakaskokemus ja osallisuus

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteydenottojen määrä ja keskeiset syyt Q1-Q4 2024

- **Loka-joulukuun (Q4) aikana tuli yhteensä 253 yhteydenottoa, joista**
 - Sosiaalihuoltoa koskevat yhteydennotot 53 kpl
 - Yleisimmin yhteydenotto koski lastensuojelua (39 %), ikääntyneiden palveluita (30 %) ja vammaispalveluita (23 %)
 - Terveydenhuoltoa koskevat yhteydennotot 180 kpl
 - 50 % yhteydenotoista liittyi erikoissairaanhoidon, 47 % perusterveydenhuoltoon. Yksityistä terveydenhuoltoa koskevia yhteydenottoja oli 6 kpl.
 - Perusterveydenhuoltoa koskeneet yhteydennotot lisääntyivät viimeisen vuosineljänneksen aikana.

Q4/2024

Havainnot

Yhteydenottoja oli vähiten viimeisen vuosineljänneksen aikana; tosin puolet kvartaalista oli vain yksi työntekijä vastaanottamassa yhteydenottoja. Lastensuojelua koskevat yhteydennotot nousivat yleisimmäksi sosiaalihuoltoa koskevaksi yhteydenottosyyksi. Useimmiten yhteydennotot liittyivät kuulemiseen huostaanotto-prosessissa ja tyytymättömyyteen päätöksiä kohtaan. Perusterveydenhuoltoa koskevat yhteydennotot lisääntyivät suhteessa erikoissairaanhoidon. Useimmiten yhteydennotot koskivat ajan saamista lääkärinvastaanotolle terveysasemalla.

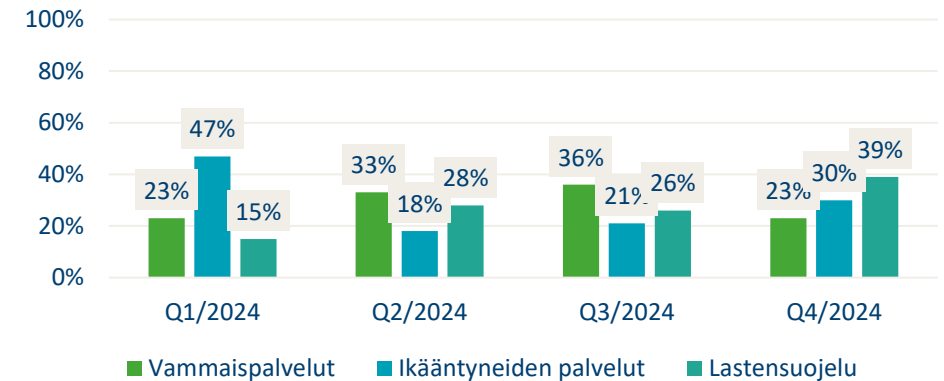
Toimenpiteet

Sosiaalihuollon palaverieihin osallistuminen asiakkaan pyynnöstä. Ohjaaminen muistutusten tekemiseen.

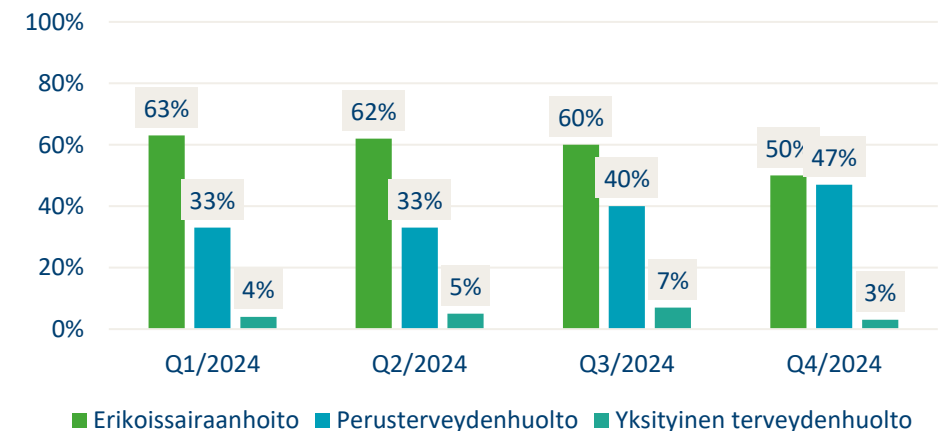
Kehittämistoimenpiteet

Yhteydenpidon tiivistäminen yhteydenoton kohteena olleiden työntekijöiden lähiesihenkilöihin.

Useimmiten yhteydenoton kohteena olleet sosiaalihuollon palvelut 1.1.-31.12.2024 Q1-Q4



Useimmiten yhteydenoton kohteena olleet terveydenhuollon palvelut 1.1.-31.12.2024 Q1-Q4



Laatu ja turvallisuus

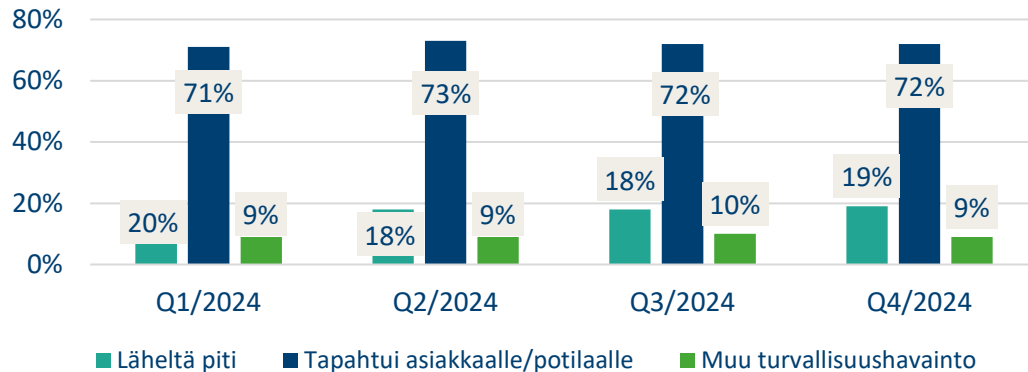
Q1-Q4/2024

Laatu ja turvallisuus

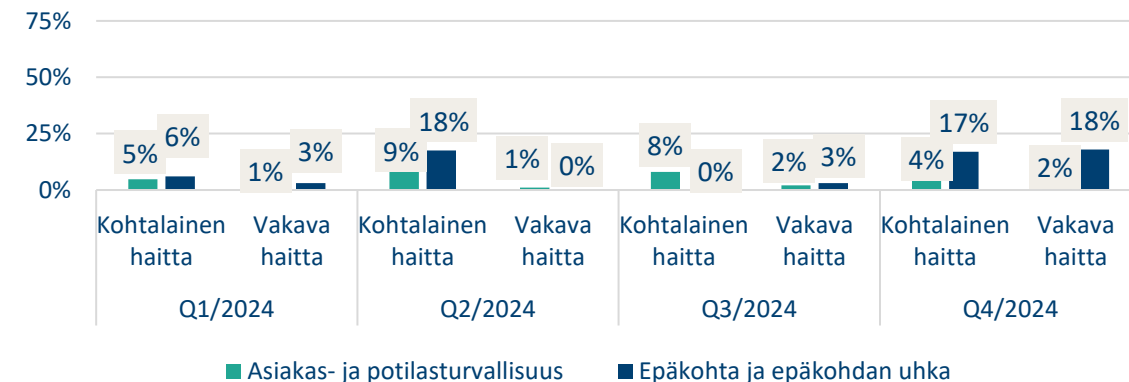
Vaaratilanneilmoitukset Q1-Q4 2024

Ilmoitusten lukumäärä	Q1/2024	Q2/2024	Q3/2024	Q4/2024
Asiakas- ja potilasturvallisuus	2 059	2 100	2 062	2 008
Epäkohta ja epäkohdan uhka	50	17	46	12
Tietosuoja ja tietoturva	61	51	57	73

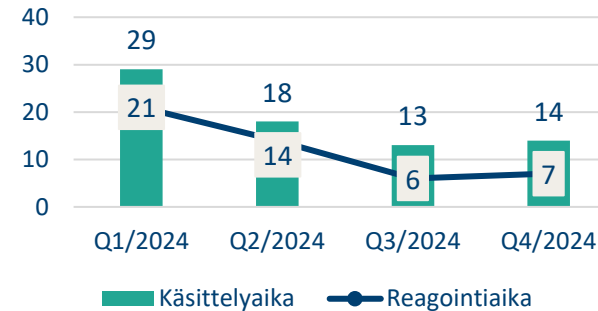
Tapahtuman luonne



Seuraukset asiakkaalle/potilaalle



Ilmoitusten käsittelyaktiivisuus (vrk)



Q4/2024

Havainnot

Ilmoitusmäärässä on tapahtunut laskua. Vuonna 2024 ilmoitukset otettiin käsittelyyn ja käsiteltiin valmiiksi aiempaa nopeammin. Ilmoitetuista tapahtumista suurin osa tapahtuu asiakkaalle/potilaalle, mutta seuraukset ovat yleensä lieviä. Epäkohta -ilmoituksissa seuraukset ovat vakavampia, mutta näitä ilmoituksia on vähemmän, mikä voi vaikuttaa lukuihin. Kehittämistoimenpiteitä on kuvattu ilmoituksiin aiempaa useammin.

Toimenpiteet

Loppuvuoden aikana järjestettiin useita matalan kynnyksen koulutuksia esihenkilöille ilmoitusten käsittelyyn. Koulutuksissa korostettiin ilmoitusten hyödyntämistä toiminnan turvallisuuden ja laadun jatkuvassa parantamisessa.

Kehittämistoimenpiteet

Vuonna 2025 jatketaan esihenkilöiden koulutuksia ilmoitusten käsittelyyn ja käynnistetään koko henkilöstölle suunnatut koulutukset vaaratilanneilmoitusmenettelyistä. Vaaratilanneilmoitusten seuranta ja toiminnan kehittäminen otetaan tiiviiksi osaksi omavalvontaa organisaation eri tasoilla.

Ilmoitusten toimenpiteet

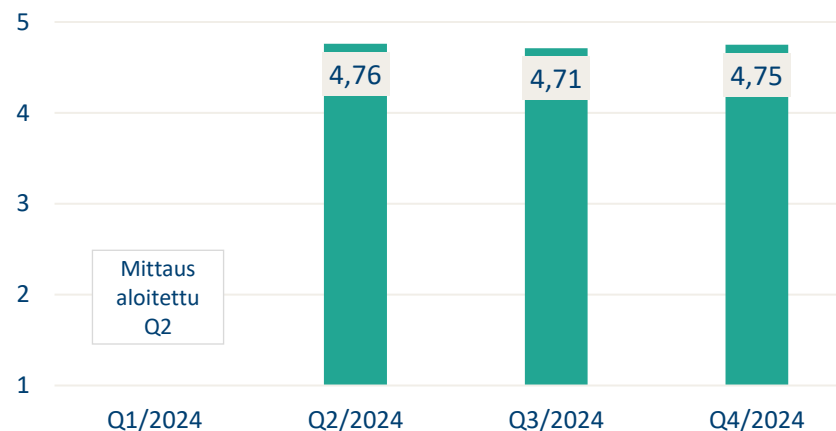
	Toimenpide	Kehitysehdotus	
		Osuus	Valmis
Q1/2024	64 %	13 %	87 %
Q2/2024	68 %	8 %	91 %
Q3/2024	66 %	8 %	86 %
Q4/2024	44 %	10 %	90 %

Laatu ja turvallisuus

Palveluja käyttävien ja henkilöstön kokemus turvallisuudesta Q1-Q4 2024



Asiakkaan kokemus:
"Koin oloni turvallisesti hoidon/palvelun aikana"



Q4/2024

Havainnot

Asiakkaiden kokemuksen mukaan turvallisuuden tunnetta tukee asiantunteva ohjaus ja ystävällinen asiakaspalvelu. Kiireen tuntu vaikuttaa negatiivisesti turvallisuuden kokemukseen.

Henkilöstön kokemus turvallisuudesta on hyvällä tasolla, vaikka loppuvuoden mittauksessa tulos hieman laski. Kyselyyn vastanneiden määrä sen sijaan nousi ilahduttavasti kyselyn haastavasta ajankohdasta huolimatta (joululomakausi).

Toimenpiteet

Vuodelle 2025 Henkilöstön turvallisuusindeksin (NSS) tavoitetta nostetaan 65 %:iin (v. 2024 55 %), sillä tavoite ylittyi jokaisella toimialueella kaikilla mittauskerroilla.

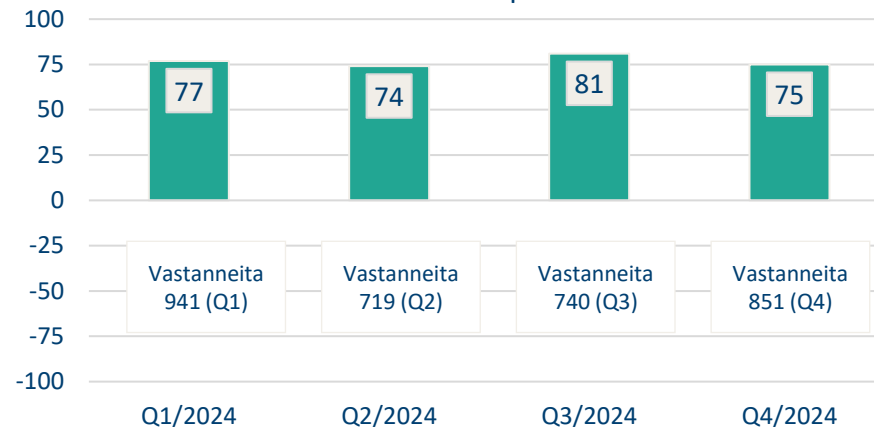
Kehittämistoimenpiteet

Henkilöstö arvioi turvallisuuden toteutumista omassa työyksikössään. Henkilöstö on löytänyt säännöllisesti toteutettavan kyselyn, mutta kyselyyn vastanneiden osuutta tulee edelleen lisätä. Kysely toteutetaan kolmen kuukauden välein.

Asiakkaan kokemukseen sekä osallisuuteen liittyvät havainnot, toimenpiteet sekä kehittämistoimenpiteet on raportoitu tarkemmin Asiakaskokemus ja osallisuus -osiossa.

Henkilöstön kokemus (NSS) %

"Minulla olisi turvallinen olo jos olisin yksikössäni asiakkaana tai potilaana"



Laatu ja turvallisuus

RAI- järjestelmän kuvaus sekä peittävyys ja ikärakenne Q1-Q4 2024

RAI-järjestelmän kuvaus

RAI-järjestelmää käyttämällä asiakkaiden toimintakykyä ja palvelutarpeita arvioidaan yhdenmukaisesti ja monipuolisesti.

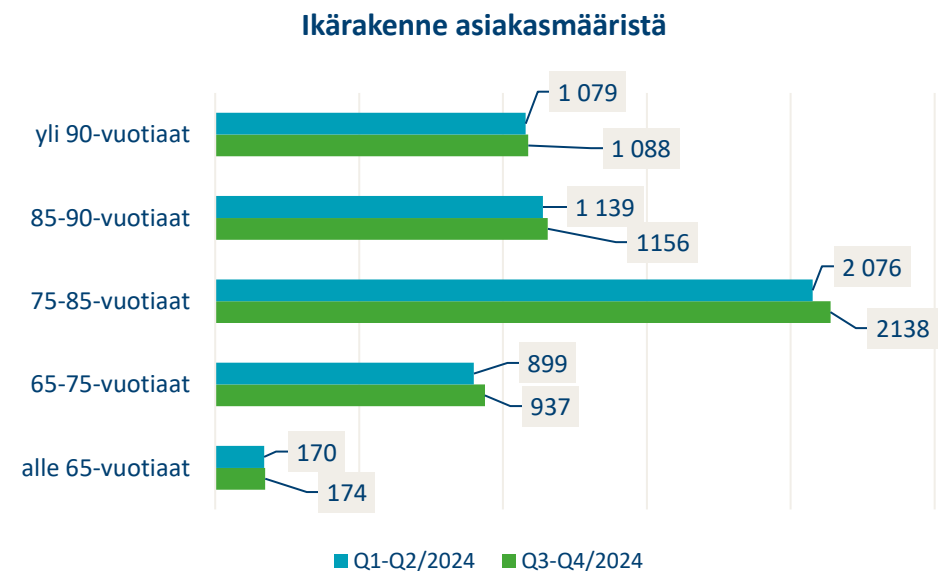
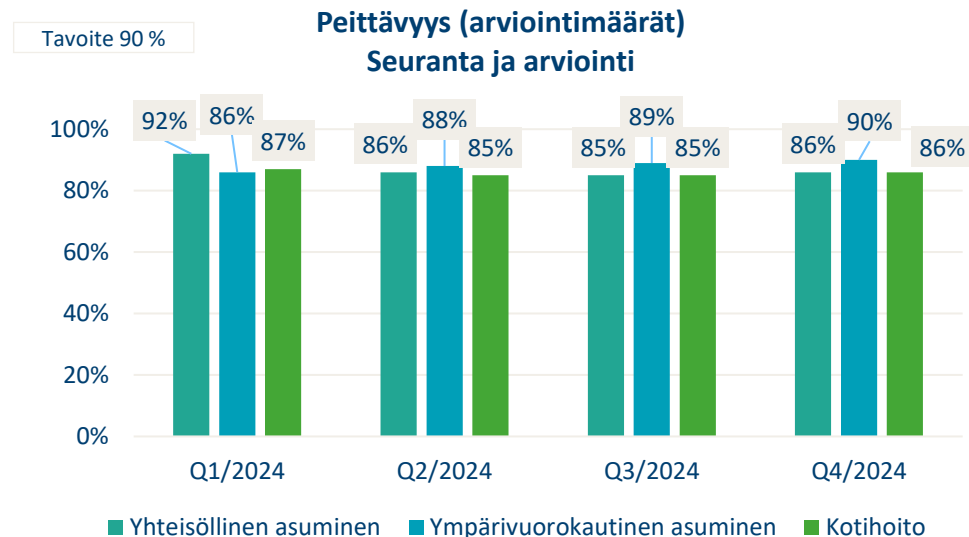
RAI-arvioinnin tuottaman tiedon avulla palvelut pystytään suunnittelemaan yksilöllisesti ja kohdentamaan tarpeenmukaisesti heille, jotka niitä tarvitsevat. Vanhuspalvelulaki edellyttää RAI-arviointivälineistön käyttöä iäkkäiden toimintakyvyn ja palvelutarpeen arvioinnissa säännöllisissä palveluissa.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella RAI- arvioinneista muodostunutta tietoa hyödynnetään oman toiminnan tarkastelussa ja palvelujen kehittämisessä.

Osavuositarkastuksissa seurataan samoja laatuindikaattoreita, jotka on määritelty RAI:n osalta kansallisessa laatusuosituksessa.

Laatusuosituksen tarkoituksena on tukea hyvinvointialueiden sekä kuntien varautumista väestön ikääntymiseen.

Tavoitteena on aktiivinen ja toimintakykyinen ikääntyminen sekä laadukkaat ja kestävät palvelut.



Laatu ja turvallisuus

RAI-laatuindikaattorit ikääntyneiden palvelut Q1-Q4 2024

RAI-laatuindikaattorit ikääntyneiden palveluissa	Tavoite	Q1/2024	Q2/2024	Q3/2024	Q4/2024
RAI-arviointien peittävyys	Edellinen dia				
Ikärakenne	Edellinen dia				
Osallisuus: asumispalvelut	<30 %	50 %	50 %	50 %	51 %
Osallisuus: kotihoito	<20 %	22 %	20 %	20 %	25 %
Ravitsemus: tahaton painonlasku: asumispalvelut	<5 %	6 %	7 %	6 %	5 %
Ravitsemus: tahaton painonlasku: kotihoito	<5 %	5 %	4 %	4 %	3 %
Itsemääräämisoikeus ja sen toteutuminen: asumispalvelut	<20 %	25 %	25 %	26 %	27 %
Kipu: asumispalvelut	0 %	5 %	5 %	5 %	6 %
Kipu: kotihoito	4 %	8 %	8 %	8 %	8 %
Ei kuntoutusta, vaikka mahdollisuus kuntoutua: asumispalvelut	<80 %	78 %	79 %	79 %	78 %
Ei kuntoutusta, vaikka mahdollisuus kuntoutua: kotihoito	<80 %	86 %	85 %	85 %	86 %
Lääkehoidon arviointi tehty: kotihoito	<30 %	19 %	19 %	19 %	40 %
Lääkehoidon arviointi tehty: asuminen	<30 %	18 %	17 %	15 %	14 %
Painevauriot ja painehaavat: asumispalvelut	0 %	4 %	4 %	4 %	5 %
Kaatumiset: asumispalvelut	<10 %	26 %	26 %	26 %	27 %
Kaatumiset: kotihoito	<20 %	32 %	32 %	31 %	28 %
Päivystyskäynnit: asumispalvelut	<7 %	7 %	6 %	6 %	6 %
Päivystyskäynnit: kotihoito	<20 %	12 %	13 %	13 %	12 %
Yksinäisyys: kotihoito	<30 %	38 %	37 %	37 %	37 %

Q4/2024

Havainnot

RAI- laatuindikaattoreille on määritelty tavoitetasot syyskuussa 2024. Tavoitetasot on määritelty ikääntyneiden palveluissa ensimmäistä kertaa seurantakohteiden osalta. Q1-Q4- jaksojen välillä ei ole suuria prosentuaalisia muutoksia. Sensitiivisten hoidon mittareiden osalta tulee kiinnittää erityistä huomiota ikääntyneiden kaatumisiin sekä kotihoidossa, että asumisessa. Toinen merkittävä huomio liittyy lääkehoidon kokonaisarvioinnin tekemiseen. Lisäksi kotihoidon ja asumispalveluiden asiakkaiden osalta kuntoutukselliset toimet ja niiden vaikuttavuus ovat merkityksellisiä ja niihin tulee kiinnittää huomiota.

Toimenpiteet

Laadun ja omavalvontaohjelman raportoinnin tuloksia käsitellään säännönmukaisesti ikääntyneiden toimialueen johdon ja lähiesihenkilöiden kokouksissa. Yksikkökohtaiset tiedot asiakastasolle saakka ovat lähiesihenkilöiden ja RAI- vastaavien saatavilla ohjelmiston laatuanalyyseista. Ohjelmiston laatuanalyysillä voidaan tunnistaa asiakkaat, joiden osalta kohonnut riski toimintakyvyn heikkenemiseen on olemassa.

Kehittämistoimenpiteet

Kehittämistyö perustuu asiakkaiden tunnistamiseen kunkin laatuindikaattorin osalta. Asiakastason tunnistamisen ohella voidaan nähdä yksikön henkilöstön osaamiseen liittyviä koulutuksellisia tarpeita. Koulutusta on järjestetty ravitsemuksen, kivunhoidon ja kaatumisten ennaltaehkäisyn teemoista.

Lukujen selite

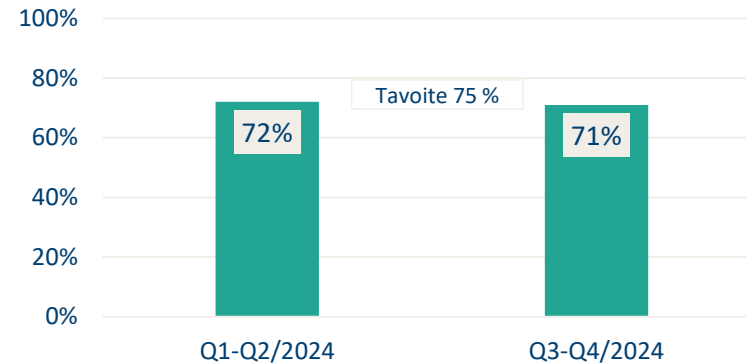
Tieto raporttiin on haettu RAI- ohjelmiston laatuanalyyseista poikkileikkauksena kvartaaliajanjaksoilta. Tieto muodostuu viimeisimmästä arvioinnista, josta arvo löytyy. Arviointi voi olla tehty korkeintaan 1 vuosi ennen poikkileikkauspäivämäärää tai tarkasteluajanjakson alkamispäivämäärää. Tuloksissa on mukana myös valitulla ajanjaksolla päättyneiden jaksojen tiedot. Asiakkaat, joista tulos on laskettu, voi erota siksi, että haettu tietosisältö (tavoitteen rajaukset) poikkeaa toisistaan.

Laatu ja turvallisuus

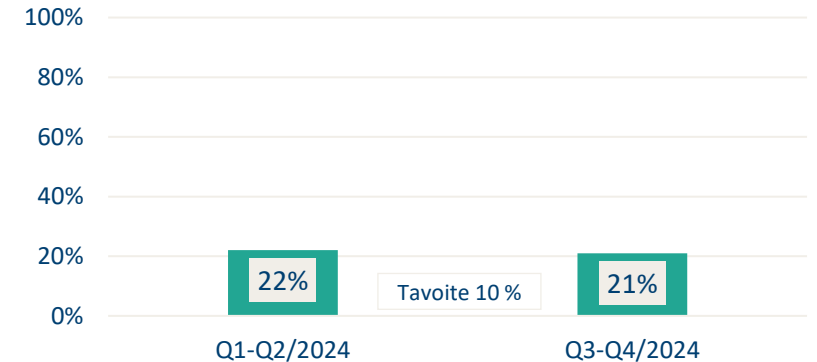
RAI-ID laatuindikaattorit perhe- ja sosiaalipalvelut Q1-Q4 2024

Muut mittarit
raportoidaan
laajassa
laaturaportissa
vuosittain.

4. Ohjattuihin toimintoihin osallistuminen



9. Kaatuneet asiakkaat 90 vuorokauden aikana



Q3-Q4/2024

Havainnot

Seurattavat laatuindikaattorit ovat samoissa lukemissa kuin edellisillä kvartaaleilla. Muissa kuin nostetuissa indikaattoreissa on samantyyppinen kehitys eli suunta on positiivinen ja joko ollaan tavoitelukemissa tai erittäin lähellä sitä. Tulokset on otettu suoraan RAIsoft-ohjelmasta, koska THL:n palauteraportteja ei ole vielä saatavilla.

Toimenpiteet

Jatketaan hyvää kehityssuuntaa eli tavoitelukemia kaikissa valituissa indikaattoreissa.

Kehittämistoimenpiteet

Vammaispalveluiden asumispalveluissa päivitetään jokaisen yksikön omat tavoitteet sekä jatketaan koulutuksella arviointien sisällön ja luotettavuuden parantamista, joka näkyy suoraan myös seurattavissa laatuindikaattoreissa.

RAI-ID laatuindikaattorit kehitysvammaisten asumispalveluissa

Asiakkaan palvelusuunnitelma ja kohtelu

1. Asiakas itse on osallistunut arviointiin %
2. Puhetta tukevien ja korvaavien menetelmien käyttö %
3. Ei ole käytetty rajoitustoimenpiteitä %

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

4. Ohjattuihin toimintoihin osallistuminen %
5. Asiakas on itse arvioinut mielialaansa %

Terveyden- ja sairaanhoito

6. Kova päivittäinen kipu %

Lääkehoito

7. Lääkäri ei tarkistanut lääkitystä
8. Rauhoittavien lääkkeiden, unilääkkeiden tai antipsykoottilääkkeiden käyttö %

Asiakasturvallisuus

9. Kaatuneet asiakkaat 90 vrk aikana %

Laatu ja turvallisuus

Sosiaali- ja terveystalvelujen ohjaus ja valvonta Q1-Q4 2024

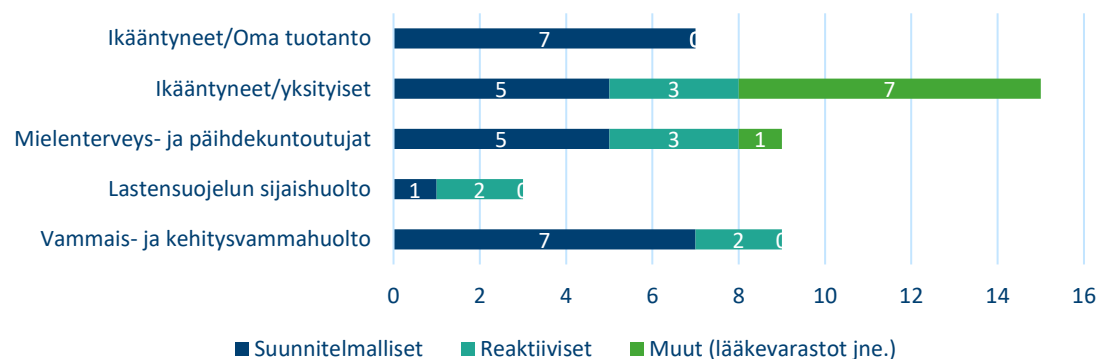
Tässä osiossa raportoidaan Siun soten valvontapalvelut-yksikön tekemän valvontatyön havainnoista. Valvontayksikön tekemä valvontatyö ja sen raportointi kohdistuu pääosin sosiaalipalveluihin ja siellä erityisesti asumisen valvontaan. Valvontaa tehdään pääosin suunnitelmallisesti ennalta sovitun, riskiarvion perustuvan valvontasuunnitelman mukaisesti. Valvontaa tehdään myös reaktiivisesti, hyvinvointialueen tietoon tulevien epäkohtien perusteella.

Valvonnan tärkein muoto on omavalvonta. Valvontatyössä korostetaan omavalvonnan merkitystä ja siinä erityisesti yksikön riskienhallintatyötä, jotta asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavat tapahtumat voidaan jo ennalta tehokkaasti ehkäistä.

Valvontatapahtumien määrästä sekä niihin liittyvistä toimenpiteistä vaativien havaintojen määrästä raportoidaan osana hyvinvointialueen omavalvonnan raportointia kaksi kertaa vuodessa. Tässä Q4-raportissa on siten mukana tapahtumat ja havainnot ajalta 1.7.-31.12.2024.

Valvonta kohdentuu aina ensisijaisesti palveluyksiköihin, joilla tulee osana omavalvontaansa korjata toiminnassa esiintyvät puutteet. Palveluyksiköillä tulee annetun ohjauksen ja toimenpidevaatimusten perusteella korjata toimintaansa lain edellyttämälle tasolle.

Valvontatapahtumien määrä 1.7.-31.12.2024 Q3-Q4



Q4/2024

Valvontatapahtumat vuonna 2024

- Valvontayksikön toimesta tehtiin suunnitelmallisia valvontakäyntejä vuonna 2024 **yhteensä 59**.
- Reaktiivisia valvontatapahtumia epäkohtiin perustuen samalla ajanjaksolla oli **yhteensä 26**.
- Muita valvontatapahtumia, kuten rajattujen lääkevaraston tarkastamisia oli **yhteensä 28**.

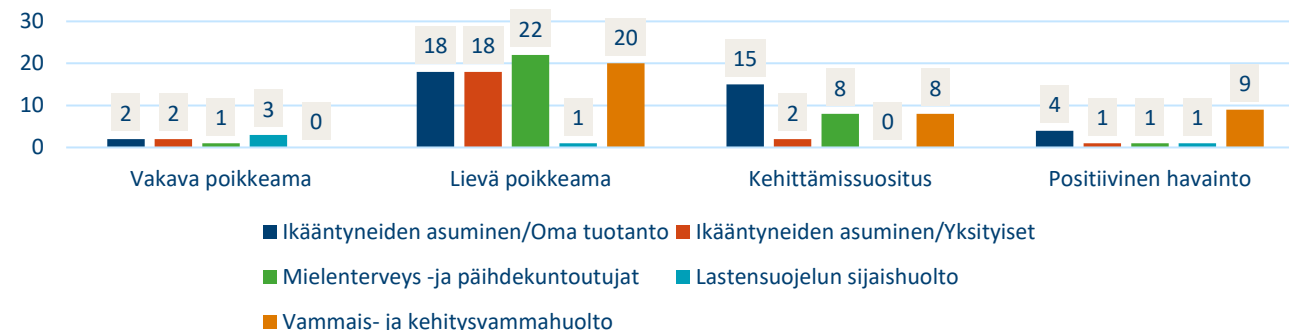
Havainnointia sosiaalihuollon valvonnasta

- Oppisopimusopiskelijoiden osaaminen ja osaamisen varmistaminen erityisesti kielitaidon osalta on noussut laajasti koko sosiaalisen asumisen kentällä esille.
- Lääkehoidon osaamisen varmistamisessa on edelleen puutteita asumisyksiköissä.

Kehittämistoimenpiteet

- Omavalvonnan seurantatyö yksiköitasolla on lähtenyt käyntiin. Seurantatietojen raportointi ja julkaisu valvontalaissa kuvatulla tavalla edellyttää vielä toimenpiteitä.

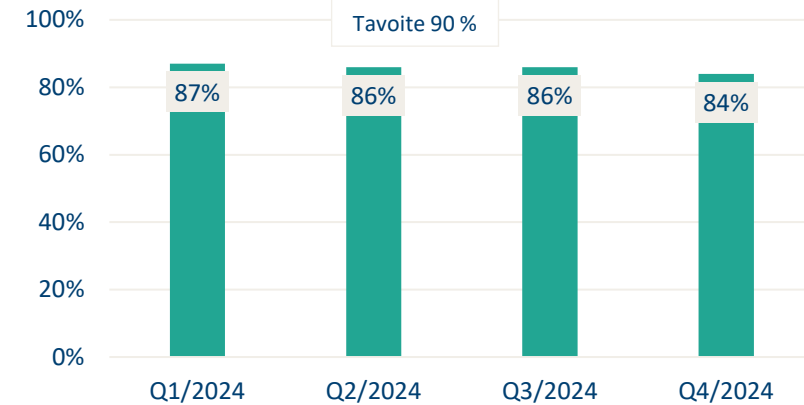
Toimenpiteitä vaativien havaintojen määrä suunnitelmallisessa valvonnassa 1.7.-31.12.2024 Q3-Q4



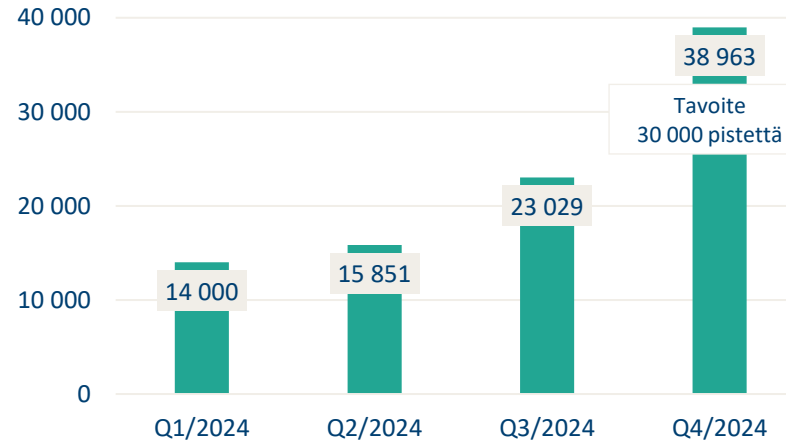
Laatu ja turvallisuus

Pelastuslaitoksen ja turvallisuuspalvelujen laatutavoitteet Q1-Q4 2024

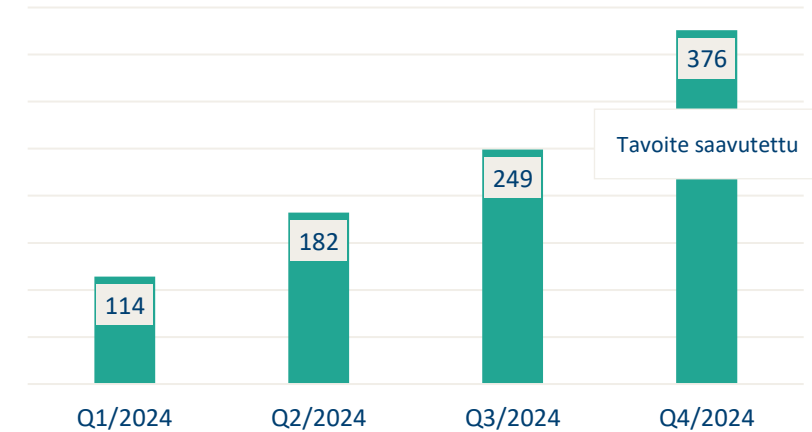
**Uhattuna olleet ja pelastetut arvot
rakennuspaloissa ja rakennuspalovaaroissa**
Uhatuista omaisuusarvoista pelastettu (%)



Turvallisuuskoulutuksen vaikuttavuus
Laatupisteet



Turvallisuusviestintä ja koulutustilaisuudet
(lukumäärä)



Painotettu pistelaskenta perustuu koulutuksen laatuun, vaikuttavuuteen, laajuuteen ja osallistujamäärään.

Q4/2024

Havainnot

Rakennuspaloissa ja rakennuspalovaaroissa uhattuna olleiden omaisuusarvojen suuruus oli noin 25,8 miljoonaa euroa. Pelastettujen omaisuusarvojen suuruudeksi arvioitiin 21,5 miljoonaa euroa. Asetettua tavoitetta ei aivan saavutettu, mikä johtui Q4 aikana tapahtuneista useista tulipaloista, joista aiheutui huomattavat omaisuusvahingot.

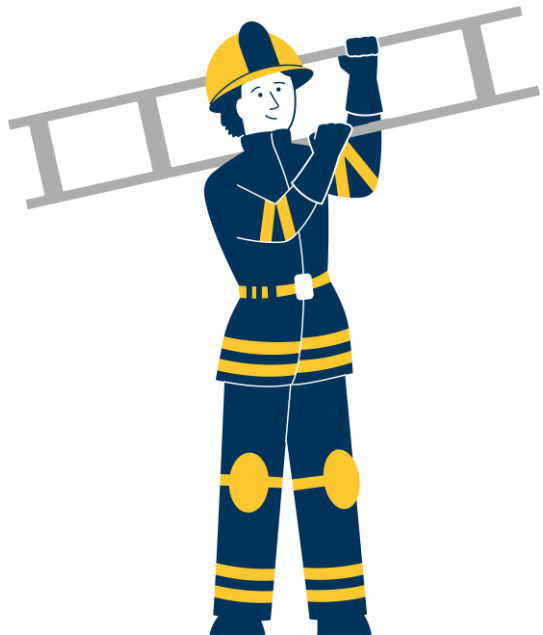
Turvallisuuskoulutukset ovat edenneet suunnitellusti. Koulutustilaisuuksia on pidetty 376 kappaletta, joihin on osallistunut 28 751 henkilöä. Vuodelle asetetusta tavoitteesta on saavutettu 100 %.

Toimenpiteet

Hoitolaitokset, lapset, nuoret sekä ikäihmiset ovat olleet turvallisuuskoulutuksen painopisteinä. Lisäksi 389 kodissa on pidetty erillinen ikäihmisten asumisturvallisuutta edistävä katselmus.

Kehittämistoimenpiteet

Ei erityisiä kehittämistoimenpiteitä.



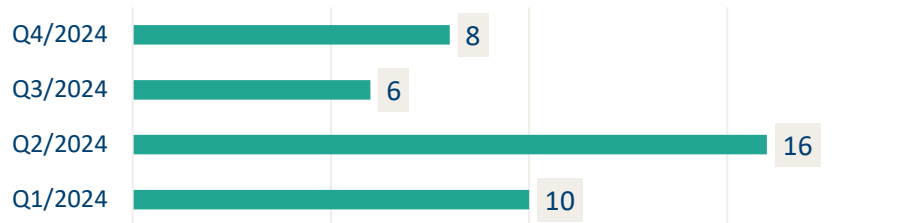
Laatu ja turvallisuus

Ympäristöterveydenhuolto: terveysvalvonta ja eläinlääkintä Q1-Q4 2024

Terveysvalvonnan tarkastuskäyntien lukumäärä

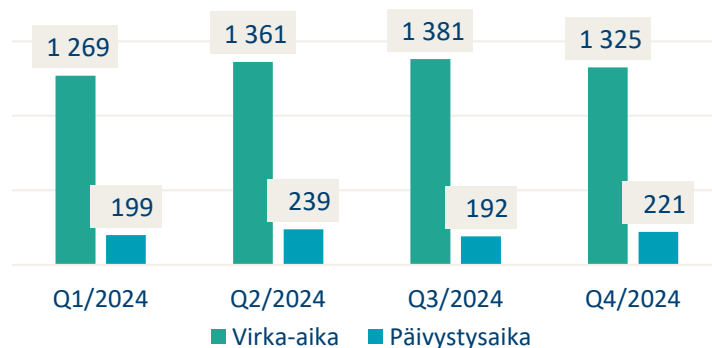
Tavoite 2024	Q1/2024	Q2/2024	Q3/2024	Q4/2024
1 550 käyntiä	297	415	308	532

Sairastumis- ja haittailmoitusten määrä

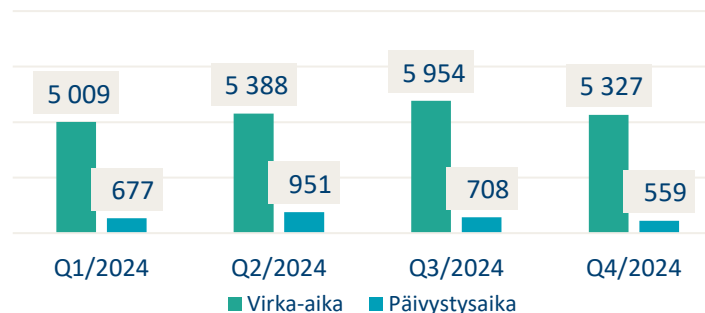


Ruokaviraston ylläpitämässä sähköisessä ilppa.fi -palvelussa voi tehdä ilmoituksen sairastumisesta tai muusta terveyshaittaepäilystä (SaHa), jonka epäillään aiheutuneen elintarvikkeesta, talousvedestä tai uimavedestä; esimerkiksi ruokamyrkytyksestä tai allergisesta reaktiosta. Ilmoitus voidaan tehdä myös haitasta, joka on havaittu elintarvikkeessa, talousvedessä tai uimavedessä; esimerkiksi vierasesineitä elintarvikkeessa tai jotain poikkeavaa talous- tai uimavedessä.

Käyntimäärät tiloilla



Käyntimäärät eläinlääkärivastaanotoilla



Q4/2024

Havainnot

Tarkastusmäärän toteutumisaste on 100 % (1 552 tarkastuskäyntiä).
SaHa -ilmoituksista 30 on ollut sairastumisilmoituksia ja 10 haittailmoituksia.

Toimenpiteet

Seuraamme ja käsittelemme tarkastusmäärien toteutumisia säännöllisesti tiimi- ja kuukausikokouksissa sekä sovimme tarvittavista toimenpiteistä.
SaHa -ilmoitukset tulevat ilppa.fi-palvelusta sähköisesti viranomaisen käsiteltäväksi. Ilmoitukset otetaan käsittelyyn heti niiden saavuttua. SaHa -ilmoitukset ovat yksi keino saavuttaa valvonnan vaikuttavuutta. Epäkohtiin voidaan puuttua heti ja estää näin mahdollisia uusia sairastumisia tai muita terveyshaittoja.

Kehittämistoimenpiteet

Panostamme edelleen siihen, että valvontasuunnitelmassa asetettu tarkastustavoite toteutuu.
SaHa -ilmoitukset otetaan jatkossakin käsittelyyn viivytyksettä.

Q4/2024

Havainnot

Tuotimme vuonna 2024 yhteensä 6 187 tilakäyntiä ja niistä 14 % tapahtui päivystysaikana. Eläinlääkäriasemilla asiakaskäyntejä oli puolestaan yhteensä 24 573 ja niistä 12 % päivystysaikana.
Käyntimääriä oli eniten kvartaaleissa 3 ja 2.

Toimenpiteet

Turvaamme lakisääteiset eläinlääkintähuollon palvelut toiminta-alueellamme sekä huolehdimme henkilöstön työssäjaksamisesta ja työhyvinvoinnista.

Kehittämistoimenpiteet

Jatkamme valmistautumista eläinlääkintähuoltolain tuomiin muutoksiin suunnittelemalla alueellista toimintaamme.

Henkilöstö ja työhyvinvointi

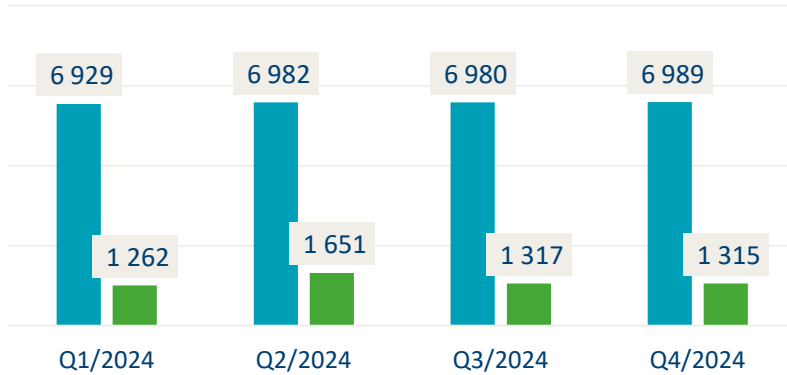
Q1-Q4/2024

Henkilöstö ja työhyvinvointi

Q1-Q4 2024

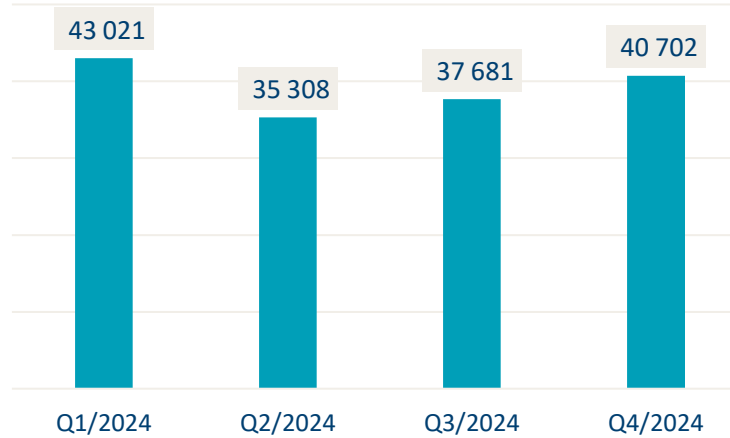
Henkilöstömäärä*

■ Vakituiset ■ Määräaikaisten



*Vakituisten ja määräaikaisten laskentatapaa muutettu ja aiempien kvartaaleiden luvut korjattu vastaamaan uutta laskentatapaa. Aiemmin tarkasteltiin henkilön aktiivista palvelusuhdetta, nyt puolestaan henkilön varsinaista palvelussuhdetta.

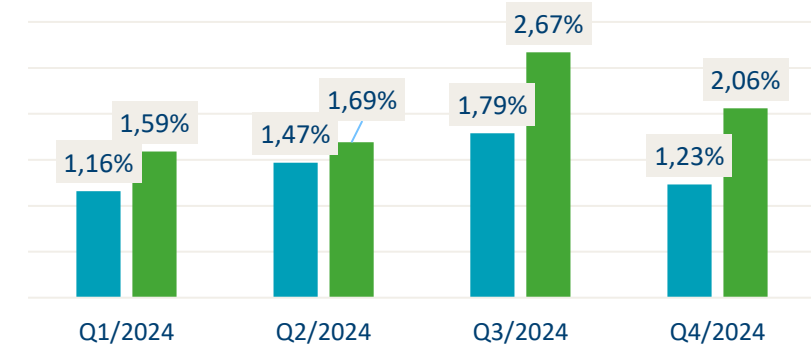
Työkykyperäisten poissaolojen määrä



Sisältää tapaturmat, sairauspoissaolot ja kuntoutustuet.

Lähtövaihtuvuus

■ Lähtövaihtuvuus ilman eläköityneitä
■ Lähtövaihtuvuus eläköityneiden kanssa



Lähtövaihtuvuusprosentti kertoo päätyneiden palvelussuhteiden osuuden vakituisten palvelussuhteiden määrästä.

Q1-Q4/2024

Havainnot

Työkykyperäisissä poissaolopäivissä näkyy Q4 osalta hienoista kasvua erityisesti lyhyissä poissaolojaksoissa taustalla vaikuttavien infektioiden ollessa yleisempiä syys- ja talvikaudella.

Toimenpiteet ja kehittämistoimenpiteet

Henkilöstön työkykyperäiset poissaolopäivät ovat laskeneet vuoteen 2023 verrattuna ja aktiivista tukea työkykyjohtamisen- ja työhyvinvoinnin kehittämisen saralla jatketaan.



Hyvää elämää ja elämäniloa Pohjois-Karjalassa

TUKEA  TURVAA  HYVINVOINTIA

Lisätiedot
laadunvalvonta@siunsote.fi