



# Laadun ja omavalvonnan raportti 5-8/2025

22.10.2025

Kanta-Hämeen hyvinvointialue



# Oma Häme 5-8/2025

---

170 000 asukasta

11 kuntaa

Noin 7200 sosiaali-,  
terveys- ja pelastusalan  
ammattilaista

Vuosibudjetti on noin  
800 miljoonaa euroa,  
josta 700 miljoonaa on  
valtion kiinteää  
tarveperusteista  
rahoitusta

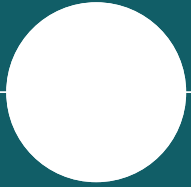
# Omavalvontaohjelman raportointi

## Raportin tausta ja tavoite

- 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. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 26 § 4 mom.
- Raportti toimii tiedolla johtamisen työkaluna omavalvonnassa ja päivittäisessä arjessa

## Raportin sisältö

- Raportti koostuu hyvinvointialueen omavalvontaohjelmassa määritetyistä osa-alueista ja tavoitteista. Niitä seuraamalla voidaan varmistaa hyvinvointialueen palvelujen järjestämisen laatu, turvallisuus ja lainmukaisuus.
- Raportin osa-alueita ovat hoidon ja palveluiden saatavuus ja jatkuvuus, turvallisuus ja laatu, ohjaus ja valvonta, potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminta, asiakaskokemus, osallisuus ja yhdenvertaisuus sekä toimialojen omavalvonnan kehittämistoimenpiteet sekä niiden edistyminen



# Hoidon ja palveluiden saatavuus ja jatkuvuus



# Palveluiden saatavuus, sosiaalihuolto

Ikäihmisten, vammaisten ja erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta.

lakkään henkilön kiireettömiä palveluja koskeva päätös on toimeenpantava viimeistään kolmen kuukauden kuluttua asian vireilletulosta.

Erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arvioinnin on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta.

| +++++                                                                                                                        | Tavoite | Toteuma 5-8/2025   | Toteuma 2024                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ikäihmisten palvelutarpeen arviointi aloitettu määräajassa (7 pv kuluessa) % vireille tulleista asioista                     | 100 %   | Kanta-Häme: 96,6 % | Hämeenlinna: 97 %<br>Hattula: 94 %<br>Forssan seutu: 99 %<br>Loppi: 100 %<br>Hausjärvi: 100 %<br>Janakkala: 78 %<br>Riihimäki: 96 % |
| Vammaisten palvelutarpeen arviointi aloitettu määräajassa (7 arkipäivää vireille tulosta) % vireille tulleista asioista      | 100 %   | Kanta-Häme: 75,5 % | Kanta-Häme: 82.1 %                                                                                                                  |
| Lastensuojelun palvelutarpeen arviointi aloitettu määräajassa (7 arkipäivää vireille tulosta), % vireille tulleista asioista | 100 %   | Kanta-Häme: 85,2 % | Kanta-Häme: 94 %                                                                                                                    |
| Palvelutarpeen arviointi lapsiperheet, tehty määräajassa ( 3kk vireille tulosta), % vireille tulleista asioista              | 100 %   | Kanta-Häme: 75,7 % | Kanta-Häme: 82,3 %                                                                                                                  |
| Ehkäisevän ja täydentävän toimeentulon käsittely määräajassa (7 arkipäivää vireille tulosta) % vireille tulleista asioista   | 100 %   | Kanta-Häme: 92,9 % | Hämeenlinna: 91 %<br>Muu Kanta-Häme: 93,6 %                                                                                         |

# Henkilöstömitoitusten toteutuminen

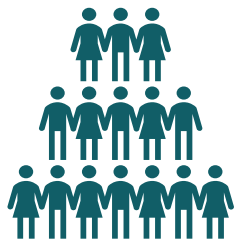
Vuoden 2024 alusta lukien sosiaalityöntekijällä on saanut olla samanaikaisesti asiakkaana enintään 30 lasta (vuosien 2022-2023 aikana enintään 35 lasta).

Äitiys- ja lastenneuvolassa ei ole lakisääteisiä mitoituksia, mutta THL on laatinut mitoitukselle kansalliset suositukset. Kanta-Hämeessä toimii yhdistetty perhesuunnittelu-, äitiys- ja lastenneuvola.

Opiskeluhuollossa lakisääteinen henkilöstömitoitus on 670 opiskelijaa/kuraattori ja 780 opiskelijaa/psykologi. Kanta-Hämeen hyvinvointialueella Riihimäellä ylittyy psykologimitoitus huomattavasti ja muualla mitoitus on lakisääteinen.

Ikääntyneiden ympärivuorokautisten asumispalveluiden henkilöstömitoitus on 1.1.2025 alkaen 0,6 työntekijää asiakasta kohti.

(Raportointi THL)



| Mittari                                                                                                                                                                                | Tavoite                                                                                 | Toteuma 5-8/2025                                                                                                                 | Toteuma 2024                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Lastensuojelun sosiaalityön henkilöstömitoitus</b><br>(THL:n seuranta, tilanne 10.10.2023)<br><i>Lasten määrä/ lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijä</i>                     | ≤30<br>lasta/sosiaalityöntekijä                                                         | <30<br>lasta/sosiaalityöntekijä                                                                                                  | <30<br>lasta/sosiaalityöntekijä                                                                         |
| <b>Äitiys- ja lastenneuvolan henkilöstömitoitus</b><br><i>Lasten määrä/terveydenhoitaja</i>                                                                                            | Kansallinen suositus:<br>160<br>lasta/terveydenhoitaja,<br>kun vuosilomille on sijainen | 197<br>lasta/terveydenhoitaja,<br>vuosilomilla ei sijaista                                                                       | 176<br>lasta/terveydenhoitaja*                                                                          |
| <b>Opiskeluhuollon henkilöstömitoitus</b><br><i>Opiskelijoiden määrä/kuraattori</i><br><i>Opiskelijoiden määrä/psykologi</i><br><i>Terveysdenhoitajat (huomioitava, että suositus)</i> | ≤670<br>opiskelijaa/kuraattori<br>≤780<br>opiskelijaa/psykologi                         | 677<br>opiskelijaa/kuraattori<br><br>940 opiskelijaa/psykologi<br>(pl. Riihimäki, jossa 1804 op)<br><br>≤790 opisk/terveydenhoit | ≤670<br>opiskelijaa/kuraattori<br><br>≤780<br>opiskelijaa/psykologi<br><br>≤790<br>opisk/terveydenhoit* |
| <b>Ikääntyneiden asumispalveluiden henkilöstömitoitus</b><br><i>Henkilöstömitoituksen toteuttaneet yksiköt/kaikki yksiköt.</i>                                                         | Henkilöstömitoitus toteutuu kaikissa yksiköissä                                         | Hyvinvointialueen omat yksiköt: 29/31<br>Kanta-Hämeen alueen yksityiset yksiköt:30/30                                            | Hyvinvointialueen omat yksiköt: 29/34<br>Kanta-Hämeen alueen yksityiset yksiköt: 28/30                  |

\*Luvun laskennassa ei ole huomioitu, että kaikille terveydenhoitajille ei palkata lomien aikana sijaisia.

# Hoidon saatavuus, perusterveydenhuolto

Perusterveydenhuollossa kiireettömän hoitoon on päästävä  
1.1.2025 lukien kolmessa (3) kuukaudessa.

Lasten ja nuorten (alle 23-vuotiaat) psykiatrisessa  
erikoissairaanhoidossa hoidon tarpeen arvioinnin  
edellyttämät tutkimukset ja erikoislääkärin arviointi on  
toteutettava kuudessa viikossa lähetteen saapumisesta.  
Hoito on järjestettävä kolmessa kuukaudessa hoidon  
tarpeen toteutamisesta.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) seuraa hoitoon  
pääsyn enimmäisaikojen toteutumista. Tarkemmat  
kuukausittaiset tiedot hoitoon pääsystä on saatavilla  
Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen [raportointipalvelusta](#).

\*Tietoja ei saada *alle 23v hoitoon pääsy lääkäri* kaikista  
kunnista.

| Mittari                                                                                                                                             | Tavoite | Toteuma 5-8/2025                                                                                                                                 | Toteuma 12/2024                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hoitoon pääsy lääkäri alle 23-vuotiaat 14 vuorokaudessa / muut kolmessa kuukaudessa, % <i>hoitoon pääsykäynneistä</i>                               | 100 %   | Forssan seutu: 85/100%<br>*Hattula:-/100 %<br>*Hämeenlinna:-/100 %<br>*Janakkala: -/100%<br>Riihimäen seutu: 54/96%<br>KOKO HVA:99/92 %          | Forssan seutu: 83 %<br>Hattula: 97 %<br>Hämeenlinna: 58 %<br>Janakkala: 79 %<br>Riihimäen seutu: 60 %<br>KOKO HVA: 71 % |
| Hoitoon pääsy sairaanhoitajalle/terveydenhoitajalle alle 23-vuotiaat 14 vuorokaudessa / muut kolmessa kuukaudessa, % <i>hoitoon pääsykäynneistä</i> | 100 %   | Forssan seutu: 98/100 %<br>Hattula: 100/100 %<br>Hämeenlinna: 98/100 %<br>Janakkala: 100/100 %<br>Riihimäen seutu: 85/98 %<br>KOKO HVA: 99/100 % | Forssan seutu: 99 %<br>Hattula: 99 %<br>Hämeenlinna: 97 %<br>Janakkala: 98 %<br>Riihimäen seutu: 94 %<br>KOKO HVA: 98 % |

# Hoidon saatavuus, suun terveydenhuolto

Suun terveydenhuollossa kiireettömään tutkimukseen tai hoitoon on päästävä kuudessa (6) kuukaudessa ja alle 23-vuotiaiden kolmessa kuukaudessa.

Suun terveydenhuollon raportoinnissa on siirrytty aikaisemmasta T3-lukujen raportoinnista määräajassa toteutuneen hoitoon pääsyn raportointiin.

Tarkemmat kuukausittaiset tiedot hoitoon pääsystä on saatavilla Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen [raportointipalvelusta](#).



| Mittari                                                                                          | Tavoite | Toteuma 5-8/2025                                                                                                   | Toteuma 2024<br>Kaikki yhteensä 120<br>vrk:ssa hoitoon<br>päässeet                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hoitoon pääsy, kaikki toteutuneet käynnit alle 23 vuotiaat, % <i>hoitoon pääsykäynneistä</i>     | 100 %   | Forssan seutu 94 %<br>Hattula 77 %<br>Hämeenlinna 80 %<br>Janakkala 85 %<br>Riihimäen seutu 88 %<br>Koko HVA 84 %  | Forssan seutu: 90 %<br>Hattula: 69 %<br>Hämeenlinna: 81 %<br>Janakkala: 92 %<br>Riihimäen seutu: 81 %<br>Koko HVA: 83 % |
| Hoitoon pääsy, kaikki toteutuneet käynnit 23 vuotta täyttäneet, % <i>hoitoon pääsykäynneistä</i> | 100 %   | Forssan seutu 99 %<br>Hattula 100 %<br>Hämeenlinna 99 %<br>Janakkala 99 %<br>Riihimäen seutu 99 %<br>Koko HVA 99 % |                                                                                                                         |

# Hoidon saatavuus, erikoissairaanhoido

---

Erikoissairaanhoidossa hoidon tarpeen arviointi ja tarvittavat tutkimukset on toteutettava **kolmen kuukauden (90 vrk)** kuluessa lähetteen saapumisesta, mikäli hoidon tarpeen arviointi edellyttää erikoislääkärin arviointia tai erityisiä kuvantamis- tai laboratoriotutkimuksia.

Tarpeelliseksi todettu hoito on aloitettava **kuuden kuukauden (180 vrk)** kuluessa hoidon tarpeen toteamisesta.

Lasten ja nuorten (alle 23-vuotiaat) psykiatrisessa erikoissairaanhoidossa hoidon tarpeen arvioinnin edellyttämät tutkimukset ja erikoislääkärin arviointi on toteutettava 1.1.2025 alkaen kuudessa (6) viikossa lähetteen saapumisesta. Hoito on järjestettävä kolmessa (3) kuukaudessa hoidon tarpeen toteamisesta.

Kiireelliseen hoitoon on päästävä heti päivystysvastaanotoilla.

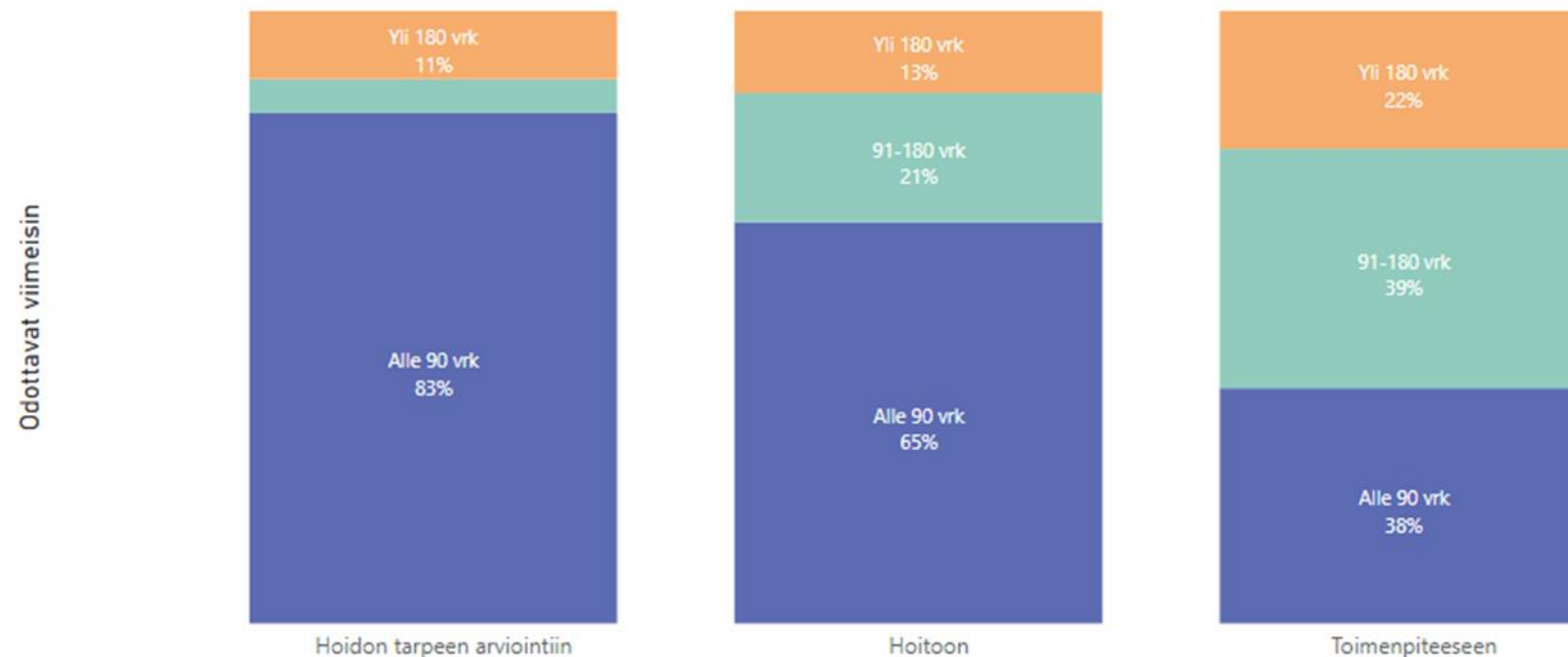
Kuukausittaiset tiedot hoitoon pääsystä ovat saatavilla Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen [raportointipalvelusta](#).



# Hoitoon pääsy vuorokausina, erikoissairaanhoido

Odottajien THL-jonoluokat (31.08.2025)

● Alle 90 vrk ● 91-180 vrk ● Yli 180 vrk



# Palveluiden saatavuus, pelastustoimi

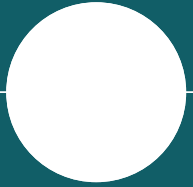
Pelastustoimen toimintavalmiusaikatavoitteet on asetettu Pelastustoimen palvelutasopäätöksessä.

Toimintavalmiusajalla tarkoitetaan aikaa hälytyksestä onnettomuuskohteelle saapumiseen. Toimintavalmiusajat ovat tyypillisesti pidempiä talvella, sillä keliolosuhteet vaikuttavat tavoitettavuuteen.

Tarkemmat raportointitiedot löytyvät palvelutasopäätöksen toteumaraporteista.



| Mittari                                                                                                                              | Tavoite | Toteuma 5-8/2025 | Toteuma 2024 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------------|--------------|
| Ensihoidon palvelun tavoittamisaika kiireellisissä tehtävissä ydinkeskustassa<br><i>Mediaani [minuuttia:sekuntia]</i>                | 6:00    | 5:56             | 6:34         |
| Ensihoidon palvelun tavoittamisaika kiireellisissä tehtävissä haja-asutusalueella<br><i>Mediaani [minuuttia:sekuntia]</i>            | 15:00   | 15:22            | 15:55        |
| Pelastustoiminnan palvelun ensimmäisen yksikön toimintavalmiusaika kiireellisissä tehtävissä<br><i>Mediaani [minuuttia:sekuntia]</i> | 9:00    | 8:46             | 8:48         |
| Pelastustoiminnan palvelun toimintavalmiusaika kiireellisissä tehtävissä<br><i>Mediaani [minuuttia:sekuntia]</i>                     | 13:00   | 12:16            | 12:29        |
| Pelastustoiminnan palvelun pelastusjoukkueen toimintavalmiusaika kiireellisissä tehtävissä<br><i>Mediaani [minuuttia:sekuntia]</i>   | 14:34   | 15:06            | 13:53        |

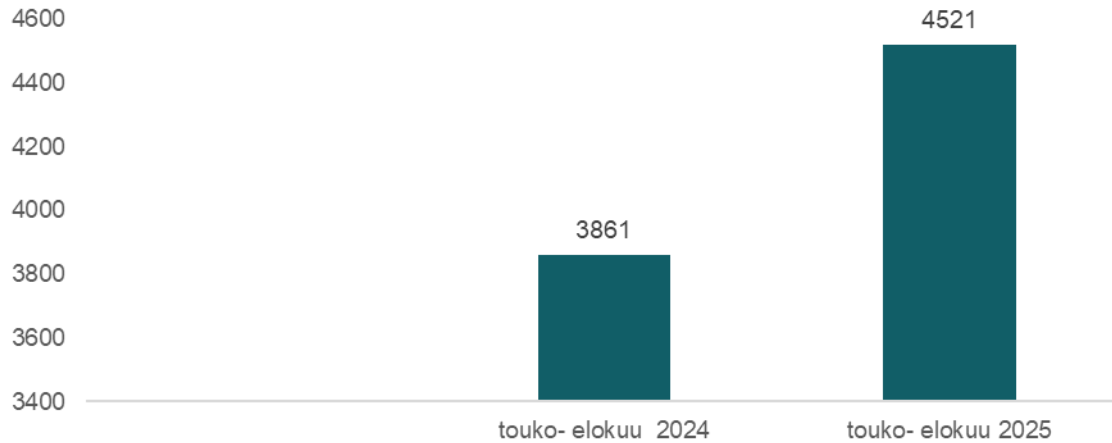


# Hoidon ja palveluiden turvallisuus ja laatu

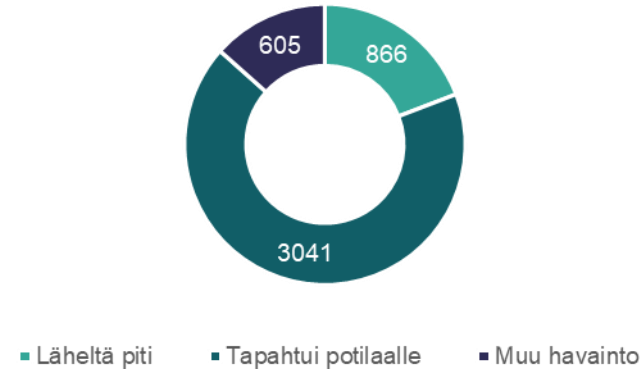


# Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset yhteensä

Ilmoitusten määrä



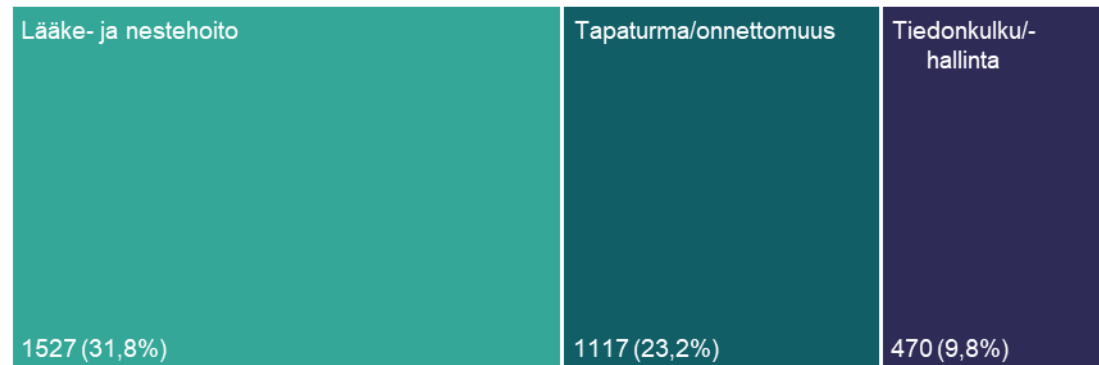
Vaaratapahtumailmoitusten luonne



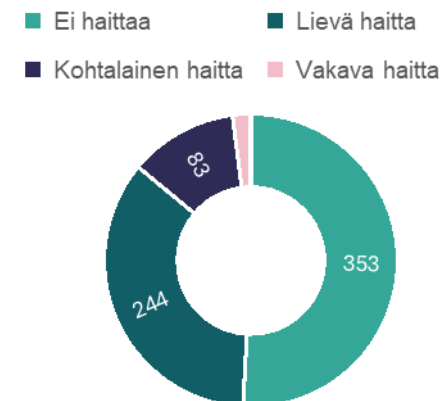
Epäkohtailmoituksia 23

Fimealle tehtyjä ilmoituksia 8

Yleisimmät ilmoitustyytit



Seuraus asiakkaalle/potilaalle

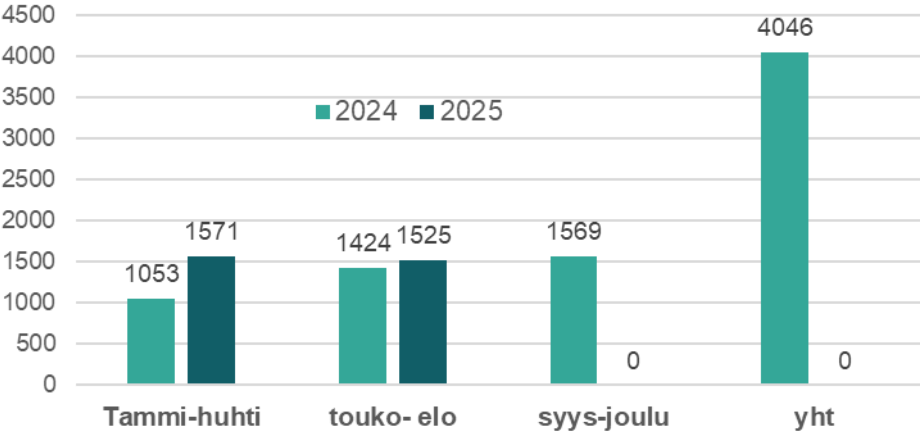


Asiakkaiden/potilaiden ilmoituksia 13

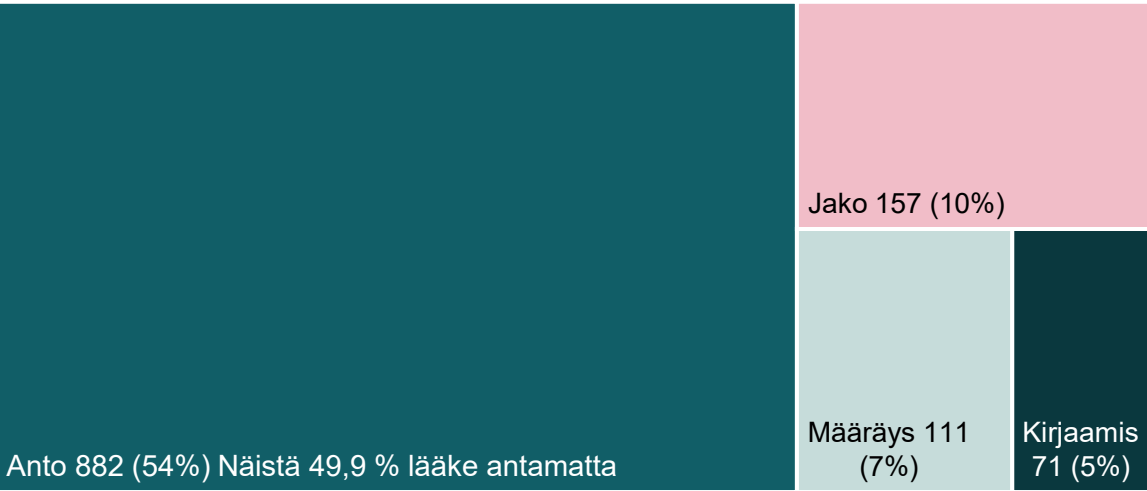
Vakavien vaaratapahtumien tutkintoja 1

# Lääkitysturvallisuusilmoitukset

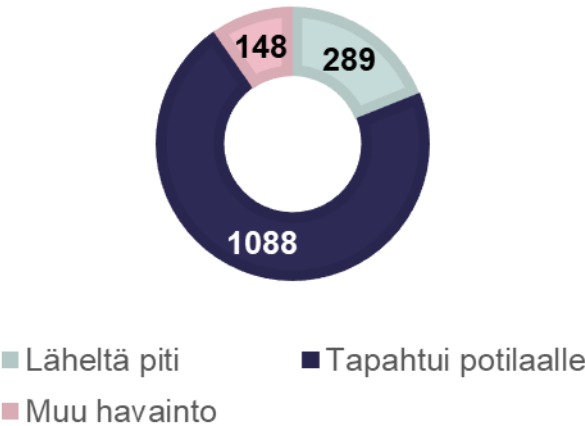
Lääkepoikkeamat (kpl)



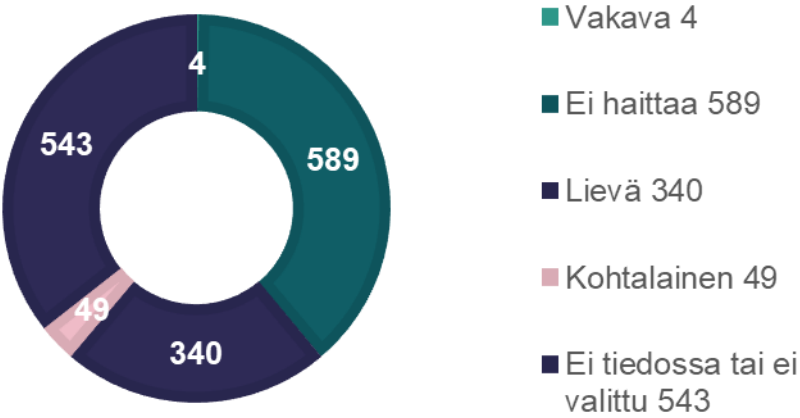
Yleisimmät ilmoitustyyppit



ILMOITUSTEN LUONNE



SEURAUS POTILAALLE



Kehittämistoimenpiteitä:

- Lääkäreiden perehdytys ja LC osaaminen
- Lääkkeiden säilyttämiseen ja kaksoistarkastamiseen

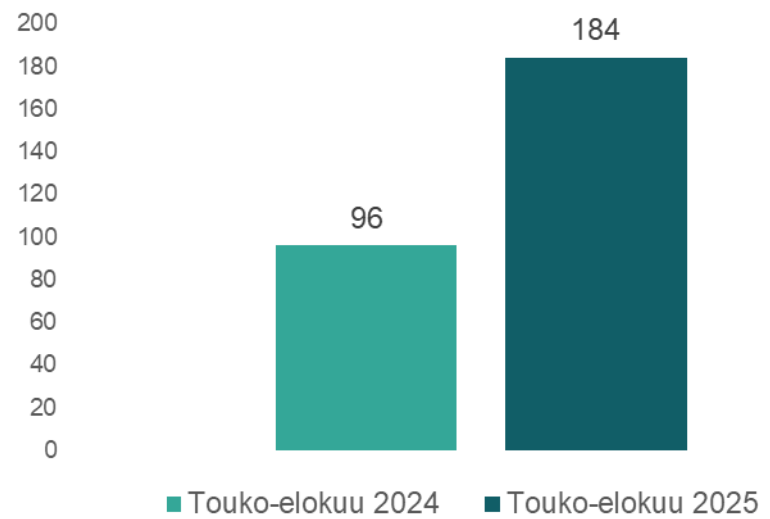
Kehittämistoimenpiteitä kirjattu 102 kpl

Vakavat seuraukset: Määrätty sopimaton N- lääke, kirjaaminen (solunsalpaajan tauottaminen), N- lääkkeen määrääminen ja anto parenteraalisesti.

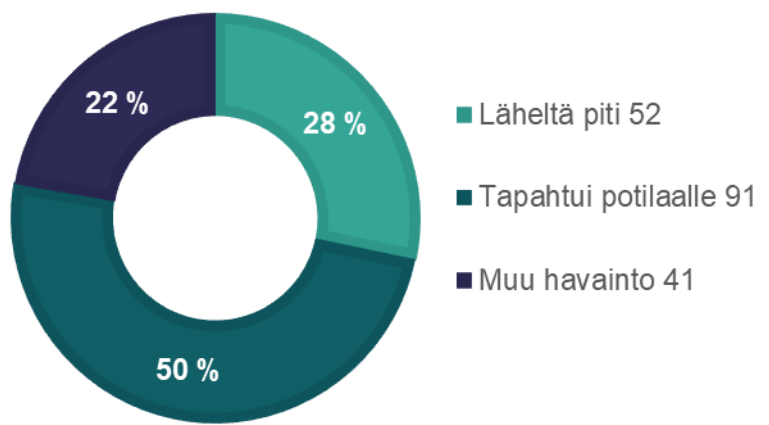
Viedään ylemmälle tasolle 23 kpl

# Laite-, tarvike- tai ohjelmistoturvallisuusilmoitukset

Laiteturvallisuusilmoitusten määrä (kpl)



Vaaratapahtumien luonne

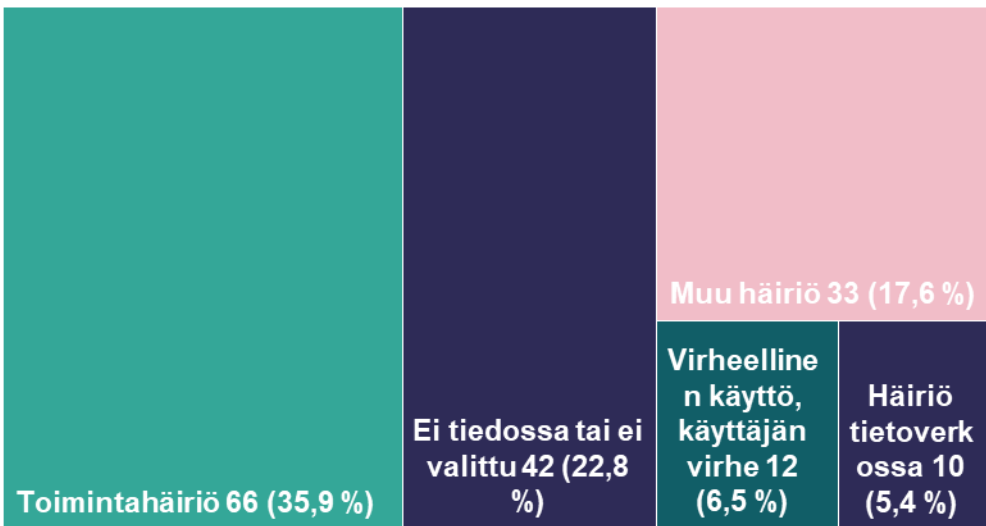


Fimealle tehtyjä ilmoituksia  
2

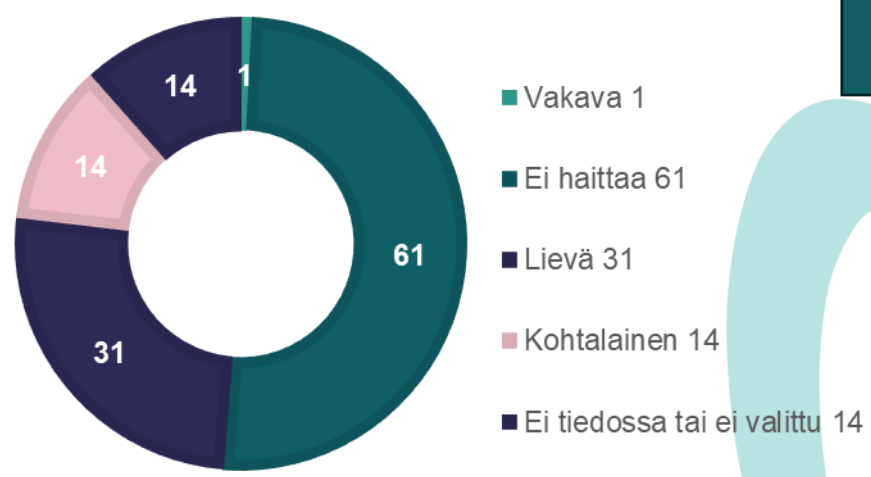
Tehty myös  
tietoturvailmoitus  
2

Myötävaikuttavana tekijänä  
etä- ja digipalvelut  
18

Yleisimmät tapahtumatyypit

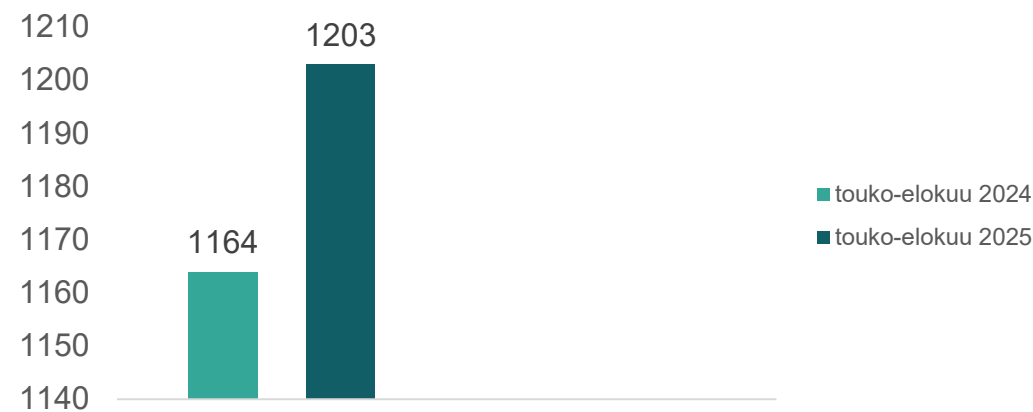


Seuraus potilaalle/asiakkaalle

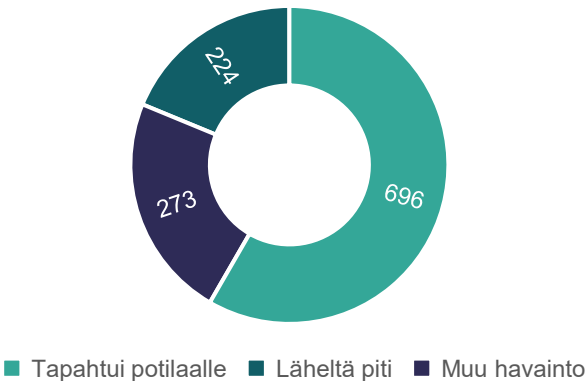


# Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset / Terveysturvallisuuden toimiala

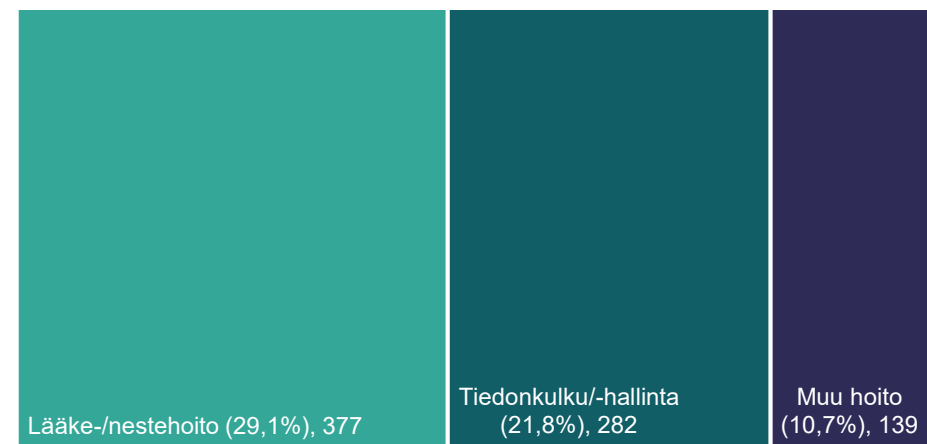
Ilmoitusten määrä



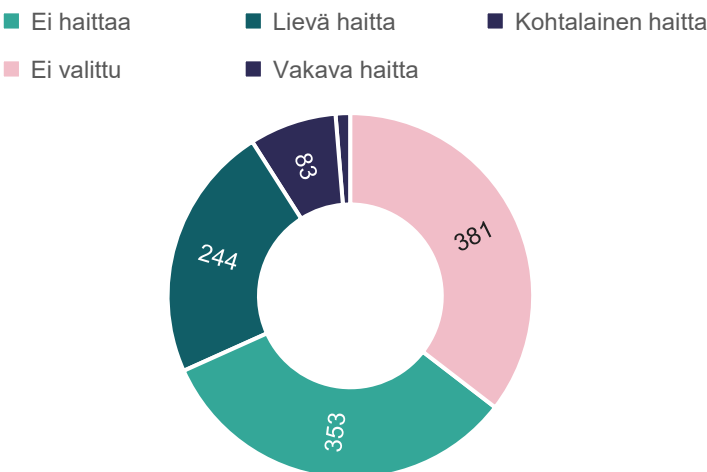
Vaaratapahtumailmoitusten luonne



Yleisimmät ilmoitustyyppit



Seuraus potilaalle



Epäkohtailmoituksia 1

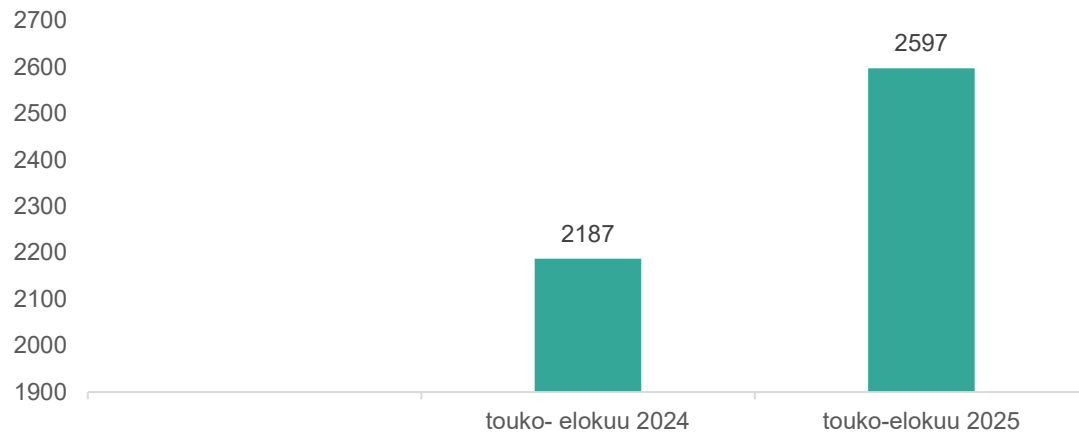
Fimealle tehtyjä  
ilmoituksia 5

Vakavan  
vaaratapahtuman  
tutkintoja 0

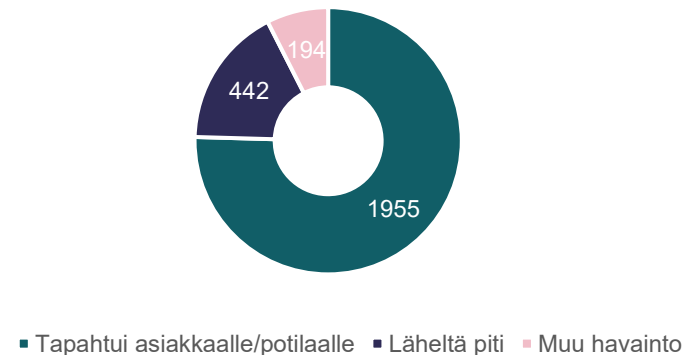
Asiakkaiden/potilaiden  
ilmoituksia 9

# Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset / Ikääntyneiden palveluiden toimiala /

Ilmoitusten määrä



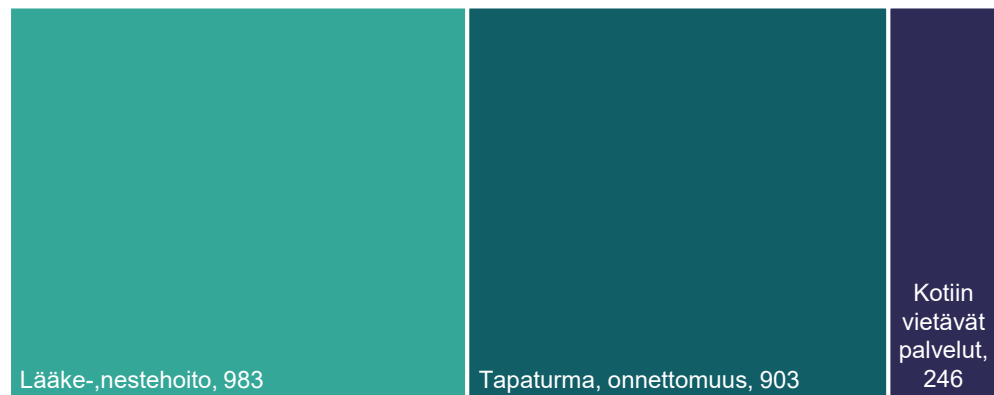
Vaaratapahtumailmoitusten luonne



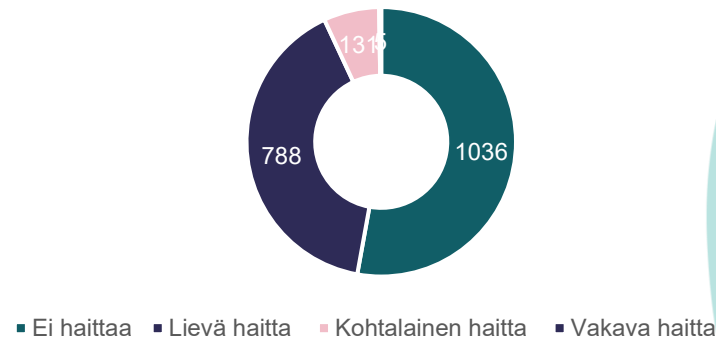
Epäkohtailmoituksia 7

Fimealle tehtyjä  
ilmoituksia 1

Yleisimmät ilmoitustyytit



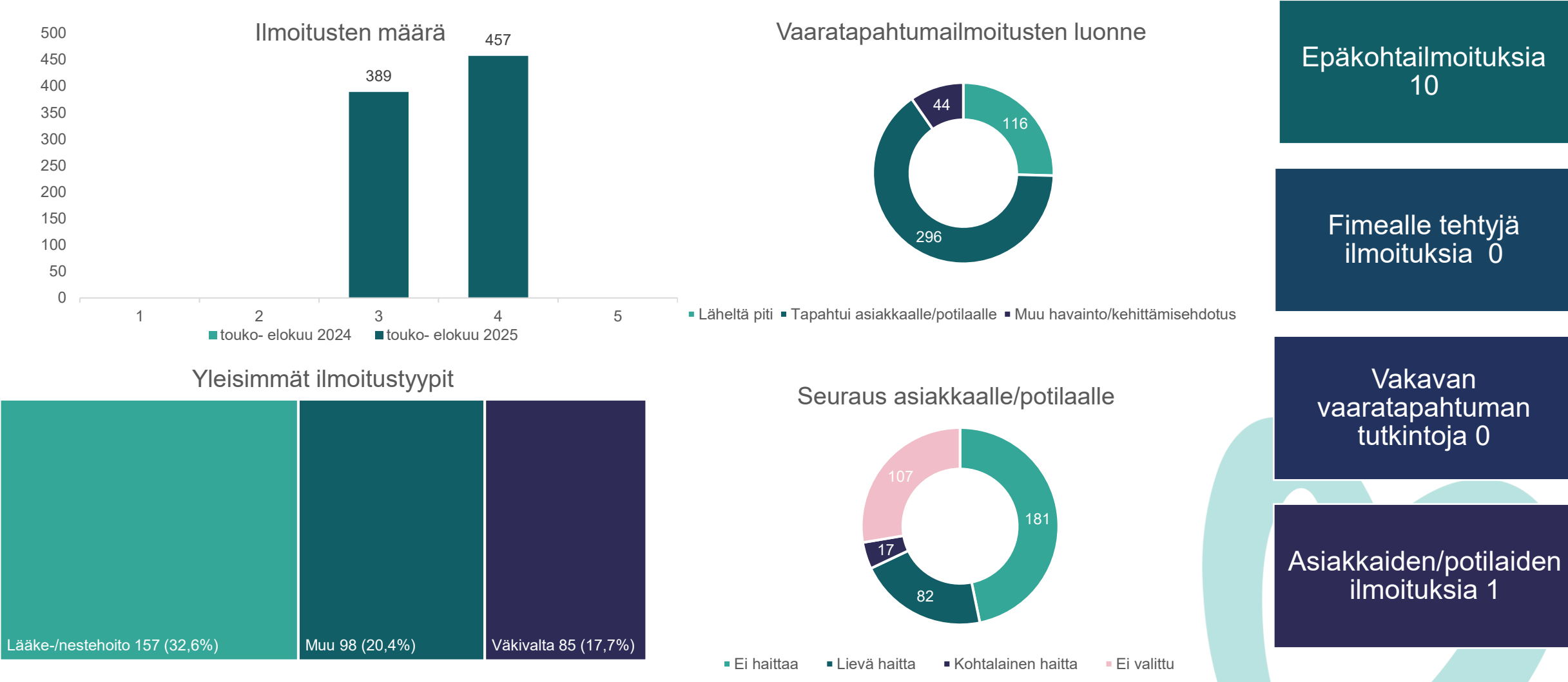
Seuraus asiakkaalle/potilaalle



Vakavan  
vaaratapahtuman  
tutkintoja 1

Asiakkaiden/potilaiden  
ilmoituksia 2

# Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset / Perhe-, sosiaali-, vammaispalveluiden toimiala



# Vaaratapahtumailmoituksista laadittuja kehittämistoimenpiteitä 5-8/2025

Lisätty ohjeistusta ja yhteistyötä kiireellisten tapausten hoitamiseksi (Digikeskus).

Kerrattu ateriatilausjärjestelmän käytön osaamista. Laadittu ateriatietolomake potilaille.

Tehty koulutusvideoita potilastietojärjestelmän lääkitysosioista sekä yhteisiä toiminta- ja työohjeita lääkitysturvallisuuden parantamiseksi

Lisätty koulutusta ja perehdytystä laite-, lääkitys- ja hoidonturvallisuuden osalta.

Vaihdettu lääkeautomaattien toimittaja

Hoitajakutsujärjestelmän toimintahäiriöihin reagointi

Ranneketulostimien saatavuutta varmistettu

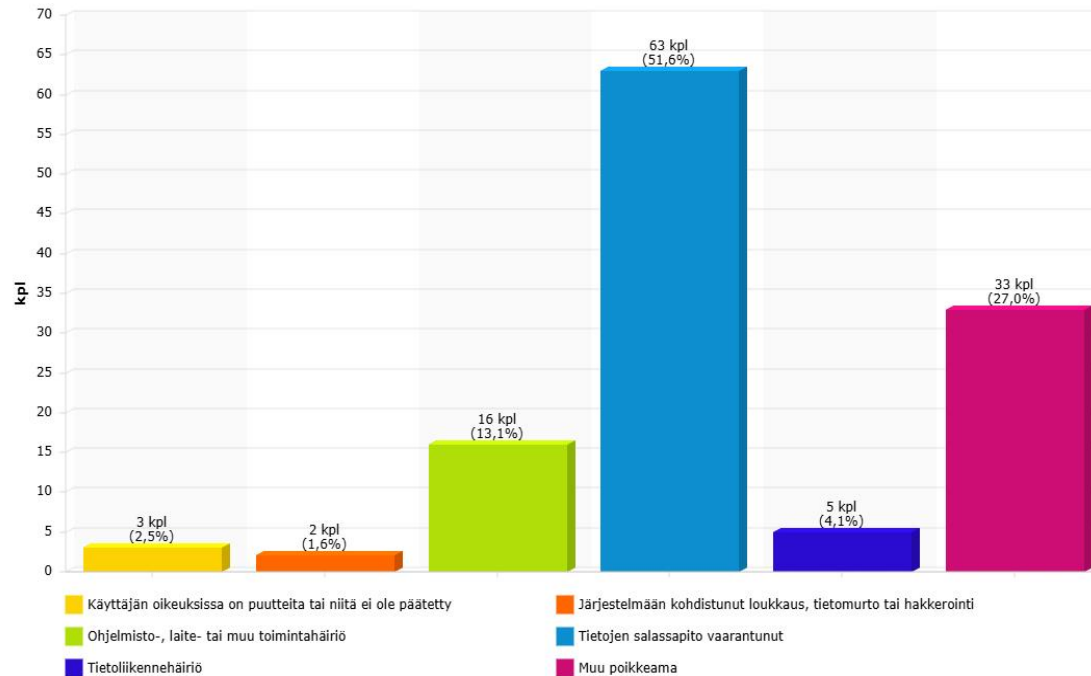
# Tietosuoja- ja tietoturvailmoitukset

## Ilmoitukset

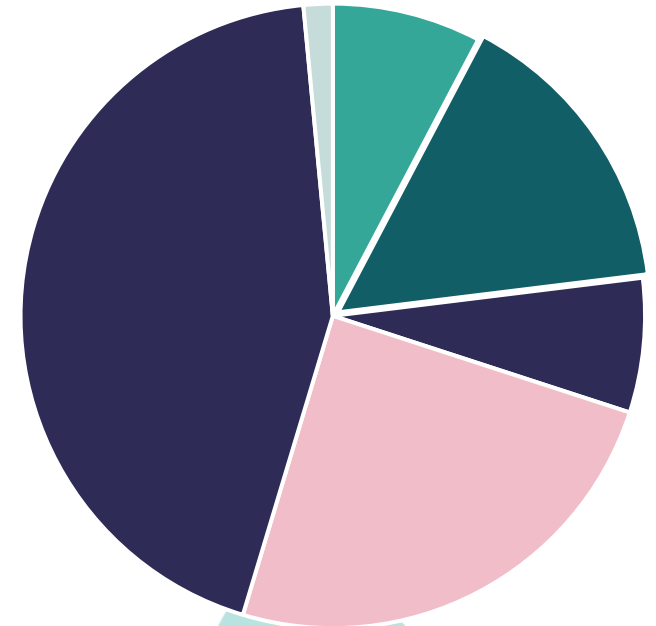
■ Ilmoitukset



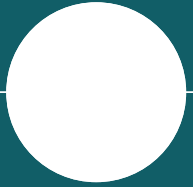
## Ilmoitustyyppi



## Tapahtumaolosuhteet 5-8/2025



- Ei tiedossa 10
- Tiedonkulku ja kommunikointi 20
- Koulutus, perehdytys ja osaaminen 9
- Tietojärjestelmät ja laitteet 32
- Yksikön työmenetelmät ja toimintavat 57
- Ei tunnistettuja myötävaikuttavia tekijöitä 2



# Potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminta



# TERVEYDENHUOLLON MUISTUTUKSET JA KANTELUT

## 5-8/2025

### TOP 5 aiheet

Hoidon laatu (hoitosuunnitelma, tutkimukset, diagnoosi jne.)

Hoitoon pääsy (kiireellinen+kiireetön)

Kohtelu (vuorovaikutus)

Tiedonkulku (hoitoa koskeva informaatio)

Muut / luokittelemattomat asiat

### Asianhallintajärjestelmään kirjattu yhteensä 125 muistutusta, joista

- erikoissairaanhoidon avopalvelut 31 ja erikoissairaanhoidon sairaala 25
- perusterveydenhuolto avopalvelut 35 ja perusterveydenhuolto sairaala 7
- Mielenterveys- ja päihdepalvelut 18
- suun terveydenhuolto 7
- kuntoutus 2

### Kanteluja 3, joista

- Perusterveydenhuolto avopalvelut 1
- Erikoissairaanhoidon avopalvelut 2

# SOSIAALIHUOLLON MUISTUTUKSET JA KANTELOT

## 5-8/2025

### TOP 5 –aiheet

Kohtelu (vuorovaikutus)

Palvelun laatu (suunnitelmat, toteutus)

Muut / luokittelemattomat

Palveluun pääsy (saavutettavuus)

Tiedonkulku (palvelua koskeva informaatio)

Asianhallintajärjestelmään kirjattu yhteensä 34 muistutusta, joista

- Lastensuojelua koskevia 14
- Ikäihmisten palveluja koskevia 9
- Vammaispalveluja koskevia 6
- Muita palveluja koskevia 5

Kanteluja 7 kpl, joista

- Lastensuojelua koskevia 4
- Ikäihmisten palveluja koskevia 2
- Vammaispalveluja koskevia 1

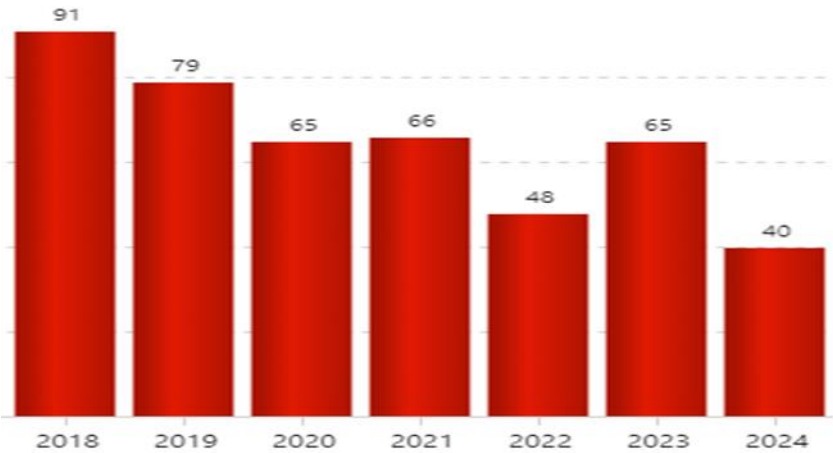
# Potilasvahinkopäätökset

- Potilasvahingosta voidaan hakea korvausta kolmen vuoden kuluessa siitä, kun vahinko on tullut ilmi. Tapahtuneesta vahingosta ei saa olla kulunut yli kymmentä vuotta.
- Keskimääräinen käsittelyaika ilmoituksen saapumisesta ensimmäiseen korvauspäätökseen on noin kahdeksan kuukautta.
- Vuonna 2024 Kanta-Hämeen hva:lle tuli 206 potilasvahinkoilmoitusta (kuva 1.) ja 40 korvauspäätöstä (kuva 2.)\*
- **Potilasvahinkopäätökset raportoidaan kerran vuodessa vuosiraportilla**

\* Potilasvakuutuskeskuksen raportti

| Sarakemuuttuja ▲                | Yhteensä  | 2020      | 2021      | 2022      | 2023      | 2024      |
|---------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Rivimuuttuja ▲                  | Lukumäärä | Lukumäärä | Lukumäärä | Lukumäärä | Lukumäärä | Lukumäärä |
| Yhteensä                        | 1 314     | 326       | 246       | 242       | 294       | 206       |
| EI VÄLTETTÄVISSÄ TAI SIEDETTÄVÄ | 349       | 104       | 56        | 59        | 68        | 62        |
| KORVATTAVA HOITOVAHINKO         | 266       | 61        | 61        | 43        | 63        | 38        |
| KORVATTAVA INFECTIOVAHINKO      | 13        | 2         | 2         | 5         | 2         | 2         |
| KORVATTAVA LAITEVAHINKO         | 4         | 2         | 2         | —         | —         | —         |
| KORVATTAVA TAPATURMAVAHINKO     | 1         | —         | 1         | —         | —         | —         |
| MUU EPÄYSPERUSTE                | 671       | 154       | 122       | 133       | 159       | 103       |
| VÄHÄINEN VAHINKO                | 10        | 3         | 2         | 2         | 2         | 1         |

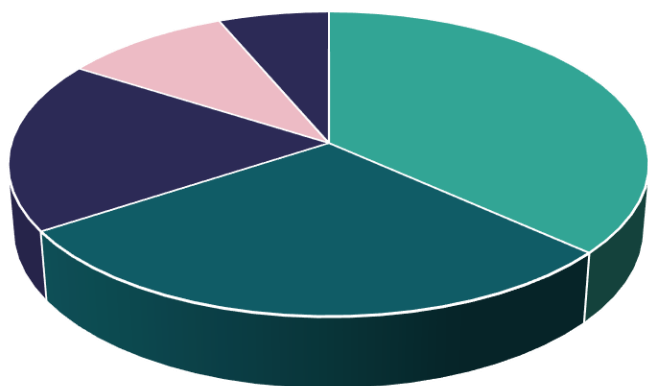
Kuva 1. Potilasvahinkoilmoitusten määrät ratkaisuvuoden mukaan



Kuva 2. Päätökset korvattavista potilasvahingoista ratkaisuvuoden mukaan

# Potilasasiavastaavatoiminta lukuina 5-8/2025

Yhteydenottoaiheet TOP 5



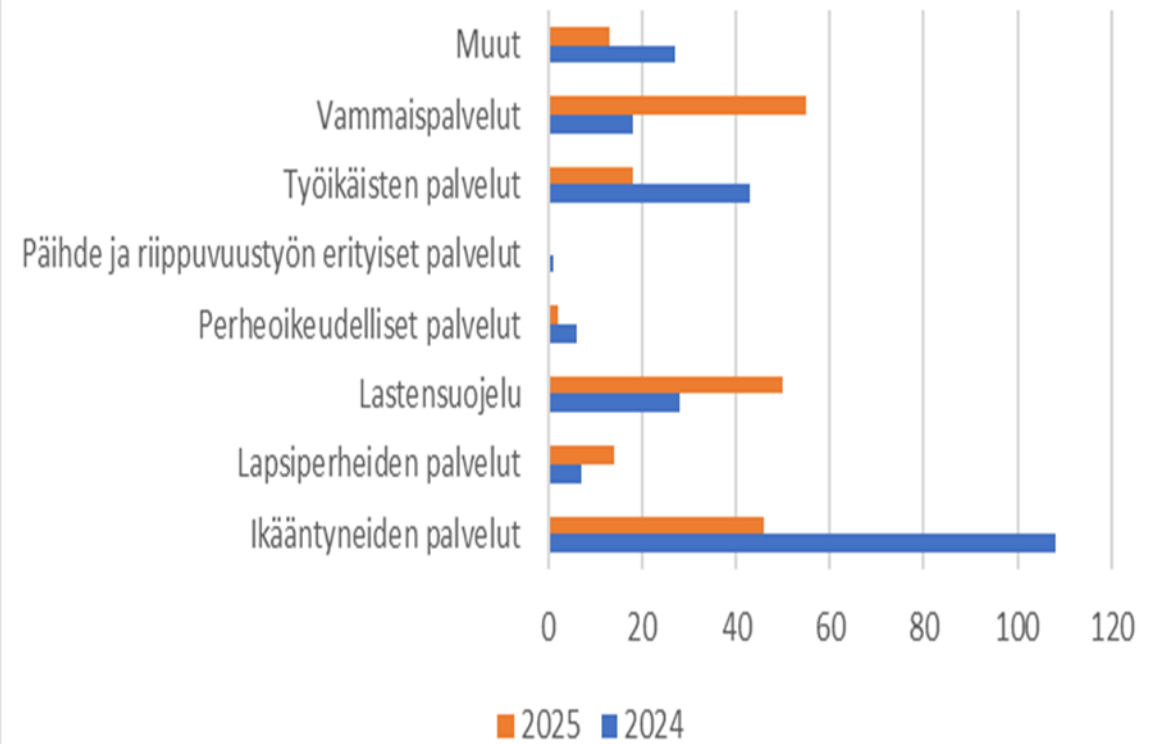
■ Vahinkoasiat ■ Hoidon laatu  
■ Muut syyt ■ Hoitoon pääsy  
■ Kohtelu

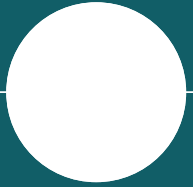
- Yhteydenottojen kokonaismäärä 475, joista ensikontakteja n. 76 % (359); ensikontaktien osuus on suhteellisesti kasvanut edellisestä tarkastelujaksosta (65 % -> 76 %).
- Toimialoittain yhteydenotot jakautuvat seuraavasti:
  - Erikoissairaanhoidon avovastaanotto+sairaala yht. 141
  - Perusterveydenhuolto avovastaanotto+sairaala yht. 65
  - Mielenterveys- ja päihdepalvelut 30
  - Suun terveydenhoito:erikoissairaanhoidon+perusterveydenhuolto yht. 22
  - Yksityiset palveluntuottajat yht. 22
  - Kuntoutus 9
- Yleinen neuvonta on kohdistunut aiempaan tapaan jälkikäteisten oikeussuojakeinojen käyttöä koskevaan ohjaukseen; yksittäisiä erottuvia aihealueita ei tarkastelujaksolla ole ollut. Avustaminen on kohdentunut aiempaan tapaan muistutus- ja potilasvahinkomenettelyihin.
- Yksityisten palveluntuottajien palveluja koskevien yhteydenottojen suhteellinen osuus on kasvanut edellisestä tarkastelujaksosta 1,6 prosenttiyksikköä 4,6:een prosenttiin.

# Sosiaaliasiavastaavalle tulleet yhteydenotot ajalla 5 - 8/2025

- Yhteydenottojen pääasialliset syyt ovat palvelun laatuun, menettelytapoihin ja toteuttamiseen liittyvät syyt (noin 40 %), palvelua tai asiakasmaksuja koskevat päätökset (18 %) sekä asiakkaiden tai heidän edustajiensa tiedollisiin oikeuksiin sekä kirjaamiseen liittyvät yhteydenotot (n. 14 %).
- Palautteista suurin osa kohdistuu hyvinvointialueen omaan toimintaan.

Yhteydenotot palvelutehtävittäin, vertailu samaan ajanjaksoon 2024





# Palveluiden ohjaus ja valvonta



# Palveluiden ohjaus ja valvonta

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontayksikkö vastaa hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevien palveluiden järjestäjätason ohjauksesta ja valvonnasta. Yksikön henkilöstöresurssi on 5,5 henkilötyövuotta.

Ennakollisen ohjauksen ja valvonnan lisäksi ohjaus- ja valvontayksikkö tekee yksiköihin sekä suunnitelmallisia ohjaus- ja valvontakäyntejä että reaktiivista ohjausta ja valvontaa. Ohjausta ja valvontaa tehdään sekä oman palvelutuotannon yksiköihin että ostopalveluyksiköihin.

Suunnitelmallisia ohjaus- ja valvontakäyntejä tehdään riskiperustaisesti valvontasuunnitelman mukaan. Reaktiivista ohjausta ja valvontaa tehdään valvontaherätteen perusteella, esimerkiksi saadun epäkohtailmoituksen vuoksi.

Ohjaus- ja valvontakäynnit voivat olla laajuudeltaan hyvin erilaisia palveluyksikön koon ja tarjottavien palvelujen mukaan.

| Mittari                                                                                                                            | Toteuma<br>5-8/2025 | Toteuma 2024 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------|
| Käsiteltyjen palvelusetelituottajahakemusten määrä (pl. kuntoutuksen palvelusetelit)                                               | 45                  | 89           |
| Palvelusetelituottajarekisteristä poistettujen palveluntuottajien (pl. kuntoutus) määrä                                            | 22                  | 108          |
| Perhehoidon ohjaus- ja valvontakontaktit (pl. lastensuojelun perhekodit, joiden valvontavastuu perhehoitoyksikkö Kanervalla)       | 4                   | 24           |
| Ohjaus- ja valvontayksikön itse tai yhteistyössä muiden kanssa järjestämien koulutustilaisuuksien määrä                            | 7                   | 17           |
| Ohjaus- ja valvontayksikön itse tai yhteistyössä muiden kanssa järjestämien yksityisten palveluntuottajien infotilaisuuksien määrä | 1                   | 3            |



# Suunnitelmallinen ja reaktiivinen ohjaus ja valvonta

## 5-8/2025

| Ohjauksen ja valvonnan kohde         | Suunnitelmallisten ohjaus ja valvontakäyntien määrä, HVA:n omat palvelut | Suunnitelmallisten ohjaus ja valvontakäyntien määrä, ostopalvelut | Reaktiivisten ohjaus- ja valvontakäyntien määrä, HVA:n omat palvelut | Reaktiivisten ohjaus- ja valvontakäyntien määrä, ostopalvelut | Muut tarkastukset/ selvityspyynnöt, HVA:n omat palvelut | Muut tarkastukset/ selvityspyynnöt, ostopalvelut |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| TERVEYSPALVELUT                      | 9                                                                        | -                                                                 | 2                                                                    | -                                                             | 1                                                       | 2                                                |
| IKÄIHMISTEN PALVELUT                 | 6                                                                        | 9                                                                 | -                                                                    | 2                                                             | 3                                                       | 8                                                |
| PERHE-, SOSIAALI- JA VAMMAISPALVELUT | 4                                                                        | 6                                                                 | -                                                                    | -                                                             | 2                                                       | 4                                                |
| <b>YHTEENSÄ</b>                      | <b>19</b>                                                                | <b>15</b>                                                         | <b>2</b>                                                             | <b>2</b>                                                      | <b>6</b>                                                | <b>14</b>                                        |

# Valvonnan keskeisimmät positiiviset havainnot



Valviran omavalvontaa koskeva määräys (1/2024) on tunnistettu ja osin toteutettu omavalvontasuunnitelmissa.



Riskien- ja poikkeamienhallinnan omavalvontaa varmentavia keinoja on lisätty omavalvontasuunnitelmiin ja poikkeamaprosessia on edistetty.



Asiakkaan/potilaan saamissa palveluissa havaittuja alueellisia eroja on tunnistettu ja palveluja on ryhdytty yhdenmukaistamaan.



Lääkehoitosuunnitelmia ja lääkehoidon käytäntöjä on edistetty.

# Valvontakäynneillä on annettu ohjausta

## Omavalvonnasta

- Lain sosiaali- ja terveystalveluiden valvonnasta (741/2023) omavalvonnan velvoitteista ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta
- Valviran omavalvonnan määräyksen 01/2024 velvoitteista

## Asiakas- ja potilasturvallisuuden johtamisesta

- Riittävien resurssien varmistamisesta

## Asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista

- Itsemääräämisoikeuden toteutumisesta
- Asiakkaiden/potilaiden edunvalvonnasta

## Turvallisesta palvelusta ja sen edellytyksistä

- Potilaan hoitoon pääsystä lainsäädännön edellyttämällä tavalla
- Palvelua koskevien suunnitelmien ajantasaisuudesta ja asiakaslähtöisyydestä
- Ikäihmisten ravitsemuksen arvioinnista ja seurannasta
- Lääkehoitosuunnitelmasta sekä lääkehoidon lääkehoitosuunnitelmien mukaisesta toteuttamisesta
- Lääkinnällisten laitteiden käyttöön liittyvistä lainsäädännön velvoitteista
- Palvelun edellyttämästä henkilöstön riittävyydestä
- Ammattihenkilörekisteröintien asianmukaisesta tarkistamisesta
- Varautumisen ja turvallisuuden suunnitelmista sekä niiden toimeenpanosta
- Palveluyksikön Soteri-rekisteröinnin ajantasaisuudesta
- Kemikaalien säilytykseen ja luettelointiin liittyvistä velvoitteista

## Asiakas- ja potilastietojärjestelmien käytöstä

- Käyttäjähallinnan ja käytön asianmukaisuudesta

## Tietoturvasta ja tietosuojasta

- Tietosuojan ja tietoturvan noudattamisesta



# Ohjaus- ja valvontayksikön toiminnasta

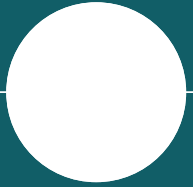
---

Ohjaus- ja valvontakäyntien tarkastuskertomuslomakkeita on päivitetty valvontahavaintojen pohjalta

Valvonnan painopisteitä on päivitetty valvontahavaintojen pohjalta

Suunnitelmallisten ohjaus- ja valvontakäyntien palautekysely on käytössä

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa on ollut onnistunutta



# Asiakaskokemus, osallisuus ja yhdenvertaisuus



# Asiakaskokemus, osallisuus ja yhdenvertaisuus

Suositteluindeksi  
83,9 (28557 vastaajaa)

Asiakasraadeista  
toiminnassa  
terveydenhuollon  
asiakasraati

Asukasosallistujapoolissa  
68 jäsentä

Kehittäjäasiakasrekisteriin  
ilmoittautuneita 46  
henkilöä



# Suositteluindeksi ja sen tulokset toimialoittain

Suositteluindeksi 83,9 (n=28557)

## 1. KUINKA TODENNÄKÖISESTI SUOSITTELISIT SAAMAASI PALVELUA LÄHEISELLESI?

| Toimiala                       | 0                     | 1                     | 2                     | 3                    | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     | 8                      | 9                       | 10                       | Palaut.      | Ka          | NPS         |
|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|-------------------------|--------------------------|--------------|-------------|-------------|
| Terveystieteiden toimiala      | 215<br>(1%)           | 115<br>(0%)           | 99<br>(0%)            | 75<br>(0%)           | 230<br>(1%)           | 202<br>(1%)           | 124<br>(0%)           | 318<br>(1%)           | 1834<br>(7%)           | 5273<br>(19%)           | 18662<br>(69%)           | 27147        | 9,36        | 84,3        |
| Ikäihmisten toimiala           | 1<br>(2%)             |                       |                       |                      |                       | 1<br>(2%)             |                       | 3<br>(5%)             | 5<br>(8%)              | 7<br>(11%)              | 44<br>(72%)              | 61           | 9,33        | 80,3        |
| Perhe-, sos.- ja vamm.palvelut | 3<br>(0%)             | 4<br>(0%)             | 7<br>(1%)             | 7<br>(1%)            | 5<br>(1%)             | 13<br>(1%)            | 11<br>(1%)            | 24<br>(3%)            | 81<br>(9%)             | 133<br>(15%)            | 609<br>(68%)             | 897          | 9,25        | 77,1        |
| Pelastustoimi                  | 9<br>(2%)             | 1<br>(0%)             |                       | 1<br>(0%)            | 9<br>(2%)             | 7<br>(2%)             | 1<br>(0%)             | 7<br>(2%)             | 47<br>(10%)            | 85<br>(19%)             | 284<br>(63%)             | 451          | 9,12        | 75,6        |
| <b>Yhteensä</b>                | <b>228<br/>(0,8%)</b> | <b>120<br/>(0,4%)</b> | <b>106<br/>(0,4%)</b> | <b>83<br/>(0,3%)</b> | <b>244<br/>(0,9%)</b> | <b>223<br/>(0,8%)</b> | <b>136<br/>(0,5%)</b> | <b>352<br/>(1,2%)</b> | <b>1967<br/>(6,9%)</b> | <b>5498<br/>(19,3%)</b> | <b>19599<br/>(68,6%)</b> | <b>28556</b> | <b>9,36</b> | <b>83,9</b> |

# Asiakaskokemus: hoidon ja palvelun saatavuus

## 3. SAIN APUA, KUN SITÄ TARVITSIN. (TÄYSIN ERI MIELTÄ=1, TÄYSIN SAMAA MIELTÄ=5)

| Toimiala                       | 1                | 2                | 3                 | 4                  | 5                   | Palaut.     | Ka          |
|--------------------------------|------------------|------------------|-------------------|--------------------|---------------------|-------------|-------------|
| Terveystieteiden toimiala      | 81 (2%)          | 53 (1%)          | 116 (3%)          | 404 (11%)          | 2982 (82%)          | 3636        | 4,69        |
| Pelastustoimi                  | 2 (4%)           |                  | 3 (6%)            | 3 (6%)             | 39 (83%)            | 47          | 4,64        |
| Perhe-, sos.- ja vamm.palvelut | 2 (2%)           | 6 (5%)           | 6 (5%)            | 22 (18%)           | 85 (70%)            | 121         | 4,50        |
| Ikäihmisten toimiala           |                  |                  | 1 (33%)           | 1 (33%)            | 1 (33%)             | 3           | 4,00        |
| <b>Yhteensä</b>                | <b>85 (2,2%)</b> | <b>59 (1,5%)</b> | <b>126 (3,3%)</b> | <b>430 (11,3%)</b> | <b>3107 (81,6%)</b> | <b>3807</b> | <b>4,69</b> |

# Asiakaskokemus: hoidon ja palvelun jatkuvuus

TIEDÄN, MITEN HOITONI/PALVELUNI JATKUU (TÄYSIN ERI MIELTÄ 1, TÄYSIN SAMAA MIELTÄ 5)

## 6. TIEDÄN MITEN HOITONI / PALVELUNI JATKUU. (TÄYSIN ERI MIELTÄ=1, TÄYSIN SAMAA MIELTÄ=5)

| Toimiala                       | 1                 | 2                 | 3               | 4                  | 5                   | Palaut.     | Ka          | NPS |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|-----------------|--------------------|---------------------|-------------|-------------|-----|
| Ikäihmisten toimiala           |                   |                   |                 |                    | 16 (100%)           | 16          | 5,00        |     |
| Perhe-, sos.- ja vamm.palvelut | 6 (2%)            | 5 (1%)            | 7 (2%)          | 41 (12%)           | 294 (83%)           | 353         | 4,73        |     |
| Terveystoimiala                | 206 (3%)          | 128 (2%)          | 301 (4%)        | 754 (10%)          | 6059 (81%)          | 7448        | 4,66        |     |
| Pelastustoimi                  | 6 (5%)            | 3 (2%)            | 12 (9%)         | 21 (16%)           | 87 (67%)            | 129         | 4,40        |     |
| <b>Yhteensä</b>                | <b>218 (2,7%)</b> | <b>136 (1,7%)</b> | <b>320 (4%)</b> | <b>816 (10,3%)</b> | <b>6456 (81,2%)</b> | <b>7946</b> | <b>4,66</b> |     |

# Asiakaskokemus: Hoidon ja palvelun jatkuvuus ensilinjapalveluissa

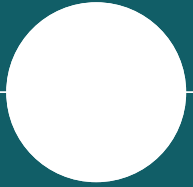
**Ensilinjapalvelu** on oikea paikka ottaa yhteyttä erityisesti silloin, kun

- et ole vielä asiakkuudessa tai hoitosuhteessa yhteydenottoosyn takia
- sinulla ei ole omaa nimettyä ammattilaista tai tiimiä
- asioit palveluissa harvoin
- olet ensimmäistä kertaa asiasta yhteydessä meihin.

| Kysymys                                                                           | Ka    | NPS  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------|------|
| 1. Kuinka todennäköisesti suosittelisit samaasi palvelua läheisellesi? (8597 kpl) | 9.05  | 75,6 |
| 2. Saitko ratkaisun asiaasi puhelun aikana? (3874 kpl)                            | 91,8% |      |
| 3. Tiedätkö, miten hoitosi/palvelusi jatkuu (4172 kpl)                            | 89,7% |      |

# Vapaamuotoiset asiakaspalautteet

| Toimiala                          | 1 Kiitos           | 2 Kehittämisidea   | 3 Kiitos ja kehittämisidea | Palautteita yhteensä |
|-----------------------------------|--------------------|--------------------|----------------------------|----------------------|
| Pelastustoimi                     | 5 (50%)            | 5 (50%)            |                            | 10                   |
| Terveystieteiden toimiala         | 162 (36%)          | 235 (52%)          | 55 (12%)                   | 452                  |
| Perhe-, sos.- ja vamm.palvelut    | 12 (25%)           | 31 (65%)           | 5 (10%)                    | 48                   |
| Ikäihmisten toimiala              | 5 (17%)            | 22 (73%)           | 3 (10%)                    | 30                   |
| Strategia ja integraatio          | 19 (9%)            | 168 (81%)          | 21 (10%)                   | 208                  |
| Konserni- ja tukipalvelu toimiala | 1 (2%)             | 43 (88%)           | 5 (10%)                    | 49                   |
| <b>Yhteensä</b>                   | <b>204 (25,6%)</b> | <b>504 (63,2%)</b> | <b>89 (11,2%)</b>          | <b>797</b>           |



# Kehittämistavoitteet ja niiden edistyminen



# Kehittämistavoitteiden edistyminen: terveystalouden toimiala

| Tavoite                                                                 | Kuvaus tehdyistä toimenpiteistä                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Edistyminen                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Hoidon saatavuuden, jatkuvuuden ja vaikuttavuuden kehittäminen edelleen | <p>Somaattinen erikoissairaanhoito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>leikkauspotilaan palvelupolun kehittäminen</li> <li>TYÖOTE-mallin käyttöönotto ja vakiinnuttaminen osaksi työikäisen asiakkaan hoitoketjua soveltuvilla erikoisaloilla</li> </ul> <p>Mielenterveys ja päihdepalvelut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Masennuspotilaan perustason hoitopolku kuvataan</li> <li>Luodaan avohoitoon yksilökohtaiset käyntitavoitteet työtehtävän mukaan ja seurataan niiden toteutumista."</li> </ul> <p>Perusterveydenhuolto</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Omalääkäri ja -hoitaja nimetään 50 %:lle jatkuvuus- ja monialaista palvelua tarvitseville asiakkaille</li> <li>Terveysasemilla puheluihin vastataan 100% saman päivän aikana</li> </ul> <p>Sairaalapalvelut perusterveydenhuolto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hoitoaika osastoilla lyhenee alle 8 vrk:een</li> <li>Kotisairaalan NPS yli 80</li> </ul> <p>Kuntoutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>tuki- ja liikuntaelinoireinen asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa: Parannetaan yhteyden saamista, ratkaisua yhdellä kontaktilla sekä sitä, että asiakas tietää miten palvelu jatkuu</li> </ul> | useita osa-alueita saatu valmiiksi                          |
|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | TYÖOTE-malli sovitulla soveltuvilla erikoisaloilla käytössä |
|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                             |
|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                             |
|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                             |
|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                             |
|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                             |
|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                             |
|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                             |

## Edistyminen (toimialan oma arvio):

■ **Vihreä** = Etenee suunnitelman mukaan / valmis viimeistään vuoden 2025 lopussa

■ **Keltainen** = Etenee osittain suunnitelman mukaan / valmistuminen vuoden 2025 loppuun mennessä epävarmaa

■ **Punainen** = Ei etene suunnitelman mukaan / ei valmistu vuoden 2025 loppuun mennessä

# Kehittämistavoitteiden edistyminen: perhe-, sosiaali- ja vammaispalveluiden toimiala

| Tavoite                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Kuvaus tehdyistä toimenpiteistä                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Edistyminen |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Osaamisen varmistaminen asiakastyöhön (erityisesti väkivaltatilanteet ja turvallisuus)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>turvallisuusohjeisiin perehdyttäminen</li> <li>Työntekijöille järjestetty ja suunnitellaan koulutuksia</li> <li>Turvallisuusohjeet (pesova-tasoinen) asiakastapaamisiin on jalkautettu</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |             |
| Systemaattinen muistutusten ja kanteluiden käsittely ja käsittelyprosessin tehostaminen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Jatketaan kanteluiden ja muistutusten käsittelyn tehostamista ja saadun palautteen hyödyntämisen edistämistä palveluissa</li> <li>Selkeyttämistarve useita toimialoja koskevissa muistutusten/kanteluiden prosessissa</li> <li>muistutusten ja kantelujen prosessiohjetta päivitetään</li> <li>saadut vastaukset kanteluista käsitellään johtavien/henkilöstön kanssa tarkoituksenmukaisella tavalla (päälliköiden vastuulla)</li> </ul>                                                                                                                                                                                             |             |
| Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin sujuvoittaminen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Palveluohjausta ja neuvontaa resursoitu lisää</li> <li>Kehitetty lyhytkestoista varhaisen vaiheen työskentelyä</li> <li>Palvelutarpeen arviointia tehdään jatkossa laajemmalla työntekijäpohjalla</li> <li>Palvelutarpeen arvioinnin sisältöä arvioidaan ja kehitetään</li> <li>Varhaisen vaiheen työskentelypaketit kehitetty, Intraan viety ja henkilöstölle perehdytetty (neuropsykiatrisesti oireilevan tuki, kiintymyssuhde, varhainen vuorovaikutus ja unitaitojen tuki), seuraavien tukipakettien valmistelu käynnissä</li> <li>Perhekeskuksen ensilinjan chatissa toukokuusta alkaen tarjolla myös sosiaalihuolto</li> </ul> |             |
| <b>Edistyminen (toimialan oma arvio):</b><br><div> <span style="display: inline-block; width: 10px; height: 10px; background-color: #4db6ac; margin-right: 5px;"></span> <b>Vihreä</b> = Etenee suunnitelman mukaan / valmis viimeistään vuoden 2025 lopussa         </div> <div> <span style="display: inline-block; width: 10px; height: 10px; background-color: #ffc107; margin-right: 5px;"></span> <b>Keltainen</b> = Etenee osittain suunnitelman mukaan / valmistuminen vuoden 2025 loppuun mennessä epävarmaa         </div> <div> <span style="display: inline-block; width: 10px; height: 10px; background-color: #f44336; margin-right: 5px;"></span> <b>Punainen</b> = Ei etene suunnitelman mukaan / ei valmistu vuoden 2025 loppuun mennessä         </div> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |

# Kehittämistavoitteiden edistyminen: ikääntyneiden palveluiden toimiala

| Tavoite                                                                                                                                                                                                                                                          | Kuvaus tehdyistä toimenpiteistä                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Edistyminen |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Henkilöstön täydennyskoulutusten määrän lisääminen                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Erillinen tilattu RAI -koulutuskokonaisuus on hankittu asiakasohjauksen henkilöstölle GeroFuturelta vuodelle 2025. Koulutuskokonaisuus kestää syksyyn 2025 saakka ja kaksi ensimmäistä osiota on toteutunut kevään 2025 aikana.</li><li>• Asumispalvelut: HVA sisäisiin turvallisuuskoulutuksiin osallistuminen, kohdennetut yksikön riskiluokan mukaan. Asumispalveluiden sisäisen turvallisuuskoulutuksen suunnittelu ja sisältö tuotettu, koulutukset alkavat syksyllä 2025. Tunteva-koulutus vuonna 2024 20 työntekijää ja 2025 aikana 40 työntekijää. RAI-koulutuksia yksiköissä henkilöstöllä, pitkäaikaisyksiköt LTCF-käyttöönotto 01.2025 alkaen, lyhytaikaisyksiköt iRai CHA 1.10.2025 alkaen</li></ul> |             |
| Kaikkien ikäihmisten palvelujen omavalvontasuunnitelmien päivittäminen                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Asumispalvelut: omavalvontasuunnitelman päivitys vähintään 1 x vuodessa, jatkuva seuranta vuositasolla, päivityksestä 01-04/2025 päivitetty 14 yksikön suunnitelmaa (36 yksikköä)</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |
| Asiakasohjauksessa käydään tarkasti läpi sosiaaliasiavastaavan vuoden 2024 kokoamia havaintoja ja yhteenvetoja liittyen muun muassa palvelu- ja maksupäätöksiin ja niihin liittyviin prosesseihin                                                                | <ul style="list-style-type: none"><li>• Tavoite toteutunut. Vuoden 2025 alusta uudistettu kaikki maksu- ja palvelupäätökset, joiden sisällöt on yhdessä sosiaaliasiavastaavan kanssa tarkistettu ja muokattu.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |             |
| Kotihoidon asiakkuuksien kehittäminen <ul style="list-style-type: none"><li>• Kotihoidon asiakkaiden suunniteltujen ja toteutuneiden tuntien vertailu, tavoite maks 5%</li><li>• Rai:n asiakas osallisuus kasvaa</li><li>• Asiakkaiden RAI ajantasalla</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Kuukausittain seurataan tietojohtamisen raportilta suunnitellut ja toteutuneet palvelutunnit. Asiakkaan palvelutarve vastaa toteumaa.</li><li>• Kotihoidon työntekijä varaa ajan arvioinnin toteuttamiseen ja arvio tehdään asiakkaan äärellä hänen kodissaan.</li><li>• Yksikön RAI vastaava pitää yllä ajantasaista listaa. Asiakkaiden arvioiden hajauttaminen ympäri vuoden.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             |

**Edistyminen (toimialan oma arvio):**

-  **Vihreä** = Etenee suunnitelman mukaan / valmis viimeistään vuoden 2025 lopussa
-  **Keltainen** = Etenee osittain suunnitelman mukaan / valmistuminen vuoden 2025 loppuun mennessä epävarmaa
-  **Punainen** = Ei etene suunnitelman mukaan / ei valmistu vuoden 2025 loppuun mennessä

\*RAI (Resident Assessment Instrument)-arviointivälineellä selvitetään ikääntyneiden palvelutarvetta, toimintakykyä, terveydentilaa ja voimavaroja. Vanhuspalvelulain (980/2012) mukaan hyvinvointialueilla on velvollisuus käyttää iäkkään henkilön palvelutarpeiden ja toimintakyvyn arvioinnissa RAI-arviointivälineistöä.

# Kehittämistavoitteiden edistyminen: pelastustoimi

| Tavoite                                                                                                                  | Kuvaus tehdyistä toimenpiteistä                                                                                    | Edistyminen |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Kenttäjohtamisjärjestelmän muutokseen liittyvän toiminnan käynnistäminen ja kehittäminen.                                | Muutoksen vaatimat tehtäväjärjestelyt ja rekrytoinnit suoritettu.                                                  |             |
| Muista riskialueista erillään olevien 2-riskialueiden (pienien kuntien taajamat) suorituskyvyn ylläpito ja kehittäminen. | Uuden suunnitteluohjeen mukaiset riskialueet määritetty. Suorituskyvyn kehittämissuunnitelma määrittely aloitettu. |             |
| Sisäministeriön uuden ohjeen mukainen pelastustoiminnan toimintavalmiussuunnitelma laadittu.                             | Suunnittelun vastuut ja aikataulu määritetty. Toimintavalmiussuunnitelman laadinta aloitettu                       |             |

## Edistyminen (toimialan oma arvio):

-  **Vihreä** = Etenee suunnitelman mukaan / valmis vuoden 2025 lopussa
-  **Keltainen** = Etenee osittain suunnitelman mukaan / valmistuminen vuoden 2025 loppuun mennessä epävarma
-  **Punainen** = Ei etene suunnitelman mukaan / ei valmistunut vuoden 2025 loppuun mennessä

# Käsitteet

---

- Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea on Suomen sosiaali- ja terveysministeriön alainen keskusvirasto, joka valvoo lääkkeitä, lääkinnällisiä laitteita, veri- ja kudostuotteita, biopankkeja sekä kehittää lääkealaa.
- Hoitoon pääsykäynnillä tarkoitetaan hoidontarpeen arvioinnissa hoitotakuun piiriin kuuluvia sairaanhoidollisia käyntejä.
- Haittatapahtuma on vaaratapahtuma, joka aiheuttaa haittaa potilaalle.
- Läheltä piti –tapahtuma on vaaratapahtuma, joka olisi voinut aiheuttaa haittaa potilaalle.
- Lääkkeiden kaksoistarkastuksella tarkoitetaan pääsääntöisesti sitä, että kaksi eri ammattihenkilöä eli lääkkeet jakanut henkilö ja toinen ammattihenkilö tarkastavat, että lääkkeet on jaettu potilaskohtaisiin annoksiin oikein.
- PVK eli potilasvakuutuskeskus käsittelee kaikki terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat potilasvahinkoilmoitukset Suomessa.

