



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

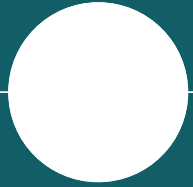
Omavalvontaohjelman raportointi

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 % Hattula: 94 % Forssan seutu: 99 % Loppi: 100 % Hausjärvi: 100 % Janakkala: 78 % 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 % Muu Kanta-Häme: 93,6 %

Henkilöstömitoitusten toteutuminen

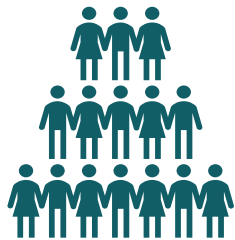
Vuoden 2024 alusta lukien sosiaalityöntekijällä on saanut olla samanaikaisesti asiakkaana enintään 30 lasta (vuosien 2022-2023 aikana enintään 35 lasta).

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

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

Hoidon saatavuus, suun terveydenhuolto

Suun terveydenhuollossa kiirettömään tutkimukseen tai hoitoon on päästävää 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 Kaikki yhteensä 120 vrk:ssa hoitoon päässeet
Hoitoon pääsy, kaikki toteutuneet käynnit alle 23 vuotiaat, % <i>hoitoon pääsykäynneistä</i>	100 %	Forssan seutu 94 % Hattula 77 % Hämeenlinna 80 % Janakkala 85 % Riihimäen seutu 88 % Koko HVA 84 %	Forssan seutu: 90 % Hattula: 69 % Hämeenlinna: 81 % Janakkala: 92 % Riihimäen seutu: 81 % Koko HVA: 83 %
Hoitoon pääsy, kaikki toteutuneet käynnit 23 vuotta täyttäneet, % <i>hoitoon pääsykäynneistä</i>	100 %	Forssan seutu 99 % Hattula 100 % Hämeenlinna 99 % Janakkala 99 % Riihimäen seutu 99 % 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.

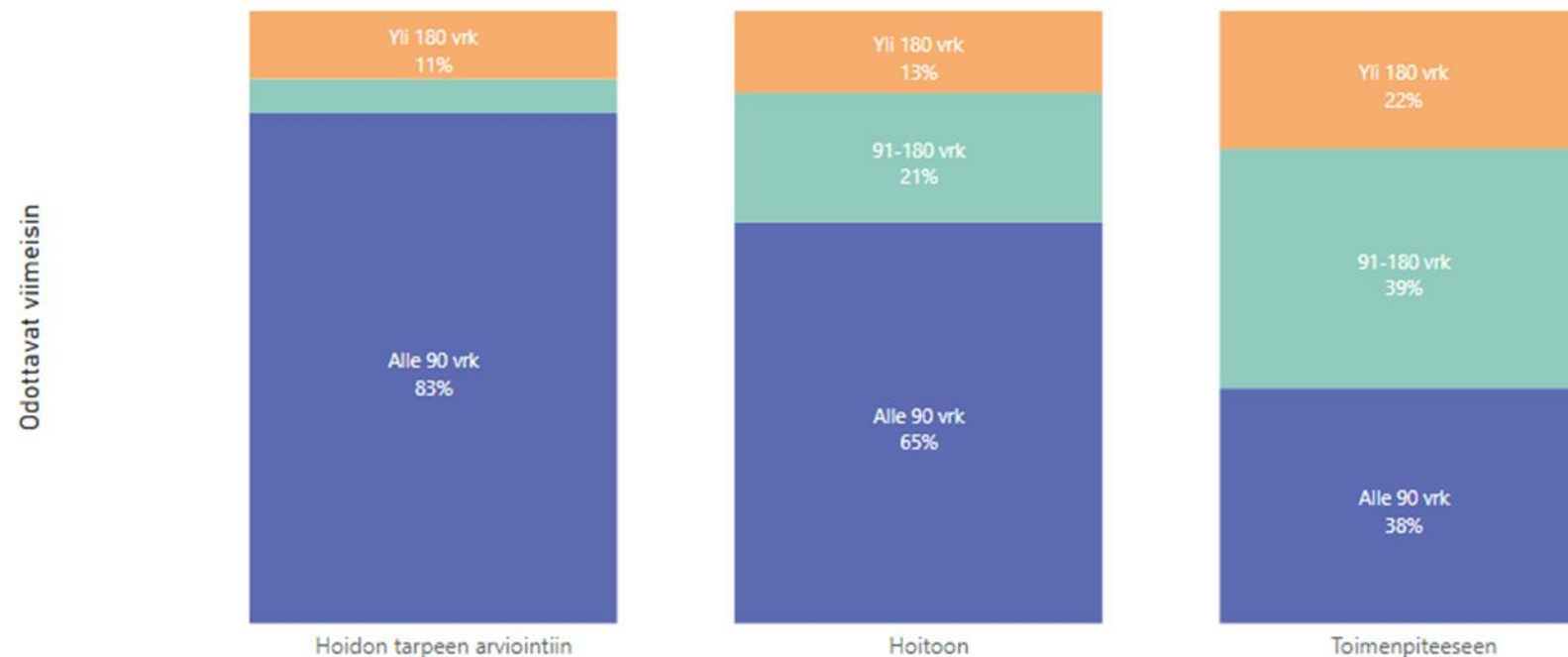
Kuukausittaiset tiedot hoitoon pääsystä ovat saatavilla Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen [raportointipalvelusta](#).



Hoitoon pääsy vuorokausina, erikoissairaanhoido

Odottajien THL-jonoluokat (31.08.2025)

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



Palveluiden saatavuus, pelastustoimi

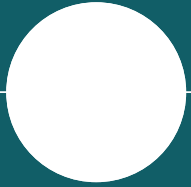
Pelastustoimen toimintavalmiusaikatavoitteet on asetettu Pelastustoimen palvelutasopäätöksessä.

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

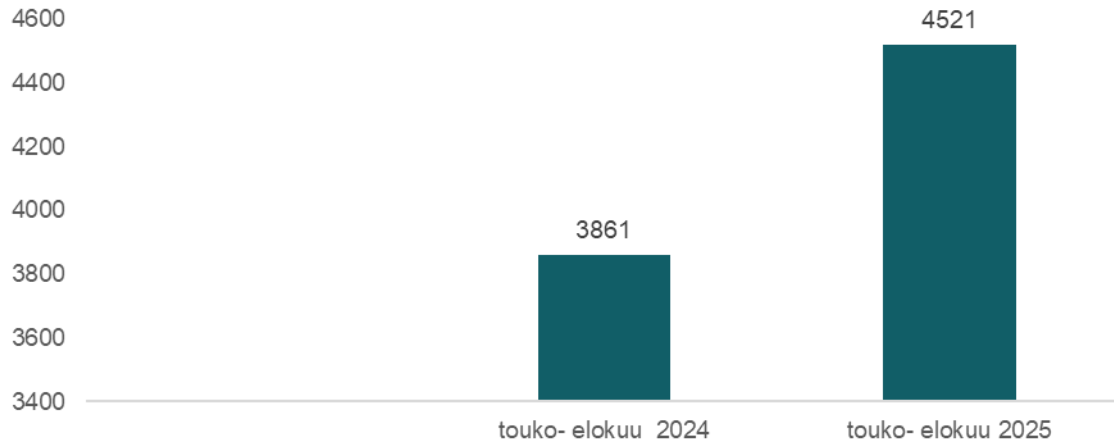


Hoidon ja palveluiden turvallisuus ja laatu

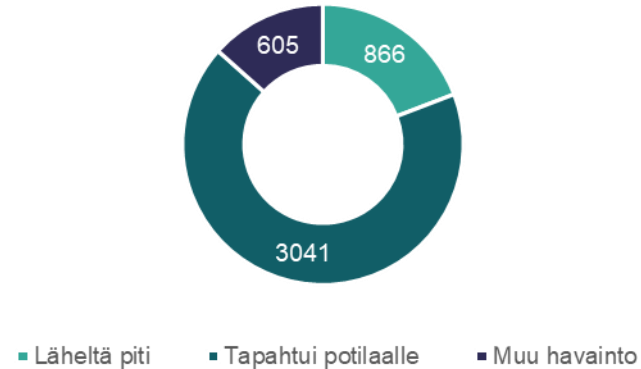


Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset yhteensä

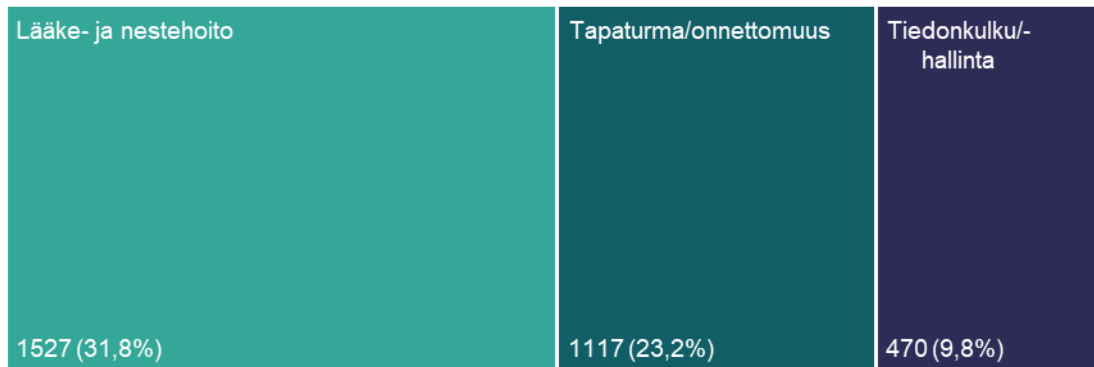
Ilmoitusten määrä



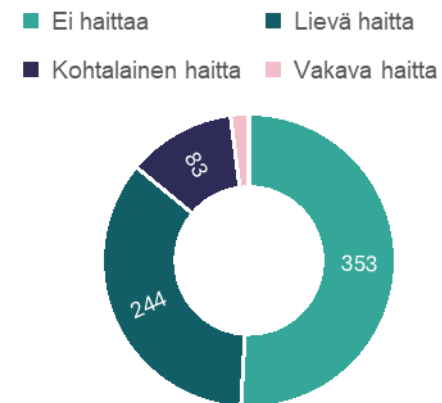
Vaaratapahtumailmoitusten luonne



Yleisimmät ilmoitustyytit



Seuraus asiakkaalle/potilaalle



Epäkohtailmoituksia 23

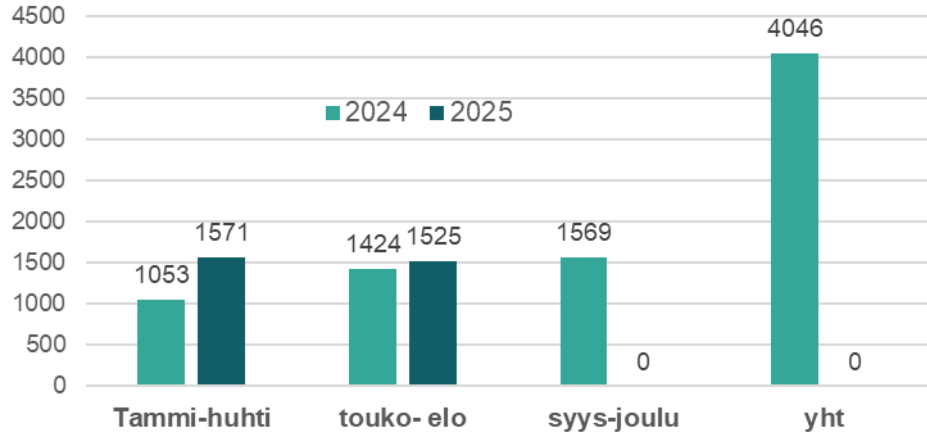
Fimealle tehtyjä ilmoituksia 8

Asiakkaiden/potilaiden ilmoituksia 13

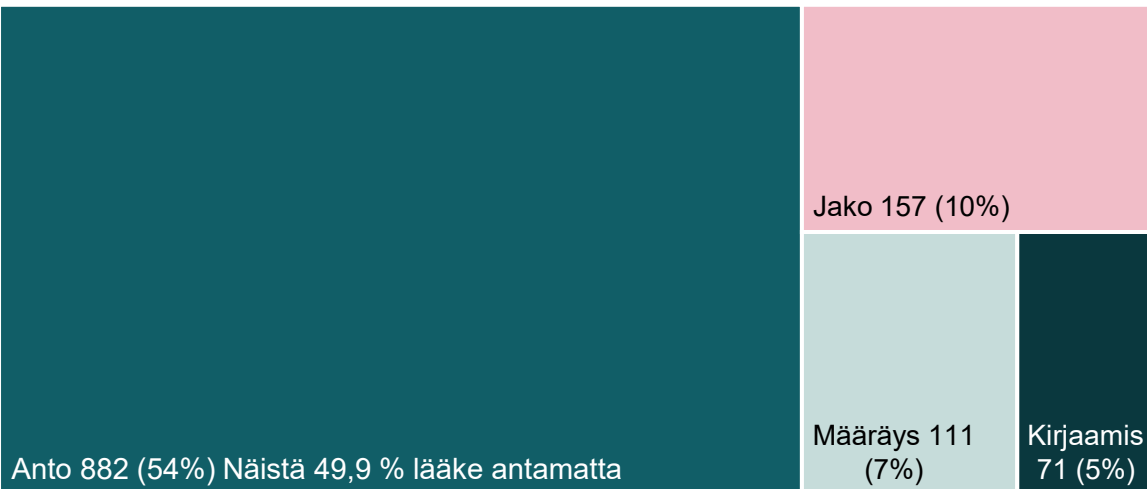
Vakavien vaaratapahtumien tutkintoja 1

Lääkitysturvallisuusilmoitukset

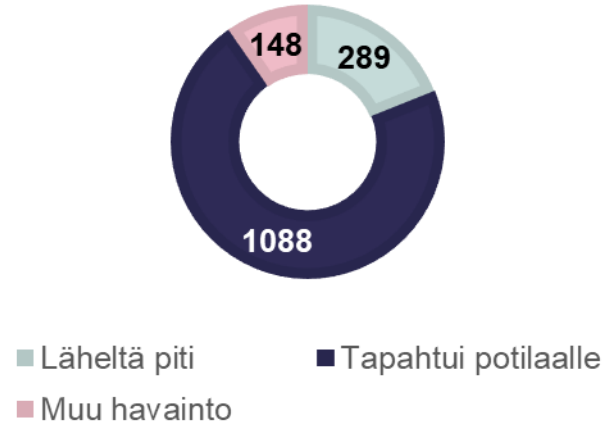
Lääkepoikkeamat (kpl)



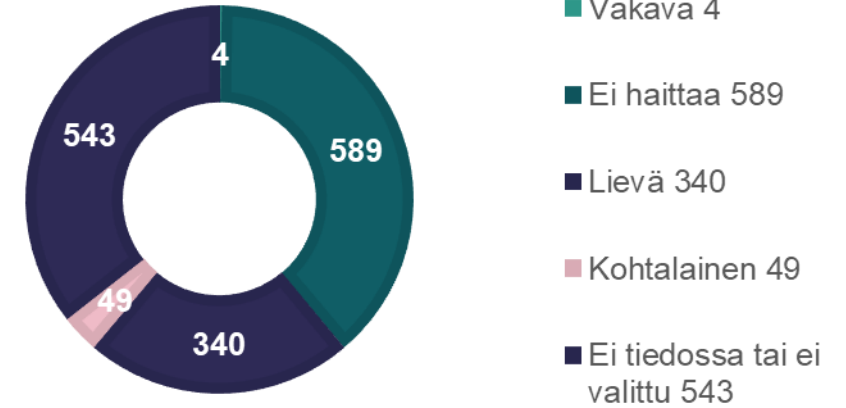
Yleisimmät ilmoitustyyppit



ILMOITUSTEN LUONNE



SEURAUS POTILAALLE



Kehittämistoimenpiteitä:

- Lääkäreiden perehdytys ja LC osaaminen
- Lääkkeiden säilyttämiseen ja kaksoistarkastamiseen

Kehittämistoimenpiteitä kirjattu 102 kpl

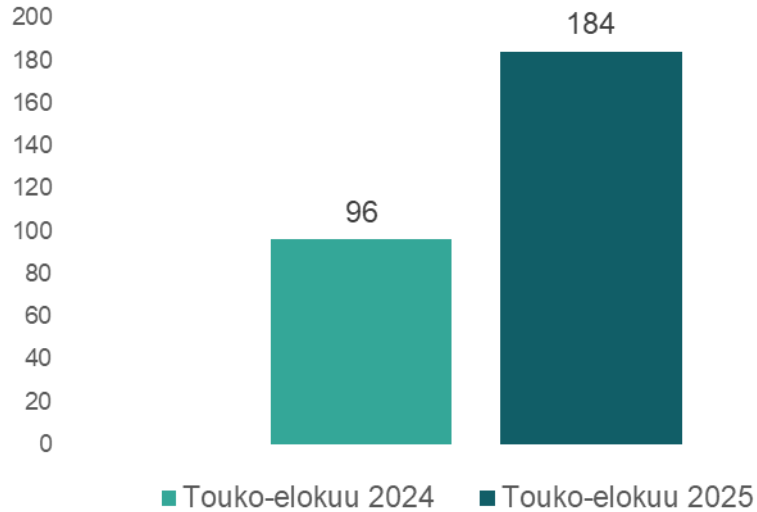
Vakavat seuraukset:

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

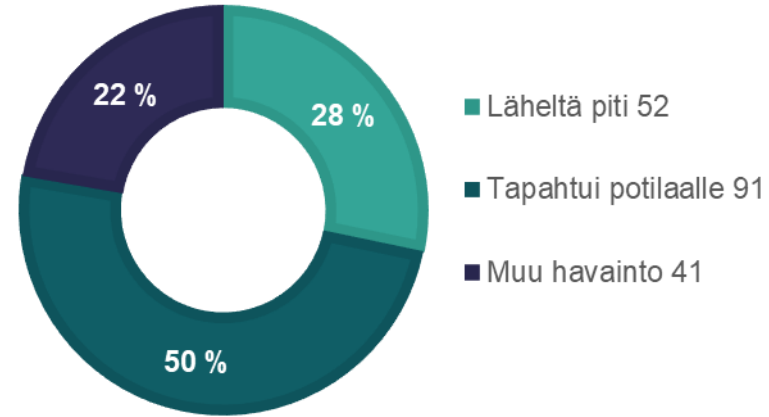
Viedään ylemmälle tasolle 23 kpl

Laite-, tarvike- tai ohjelmistoturvallisuusilmoitukset

Laiteturvallisuusilmoitusten määrä (kpl)



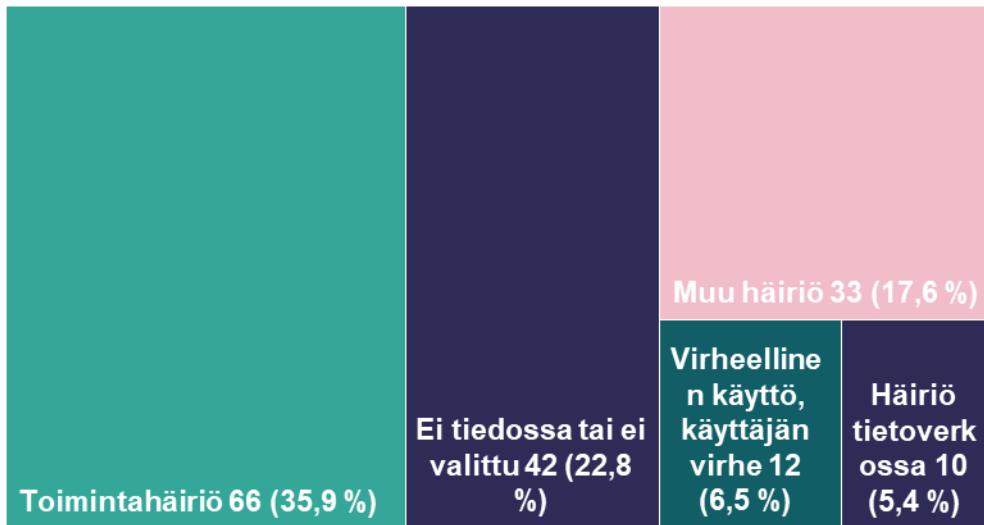
Vaaratapahtumien luonne



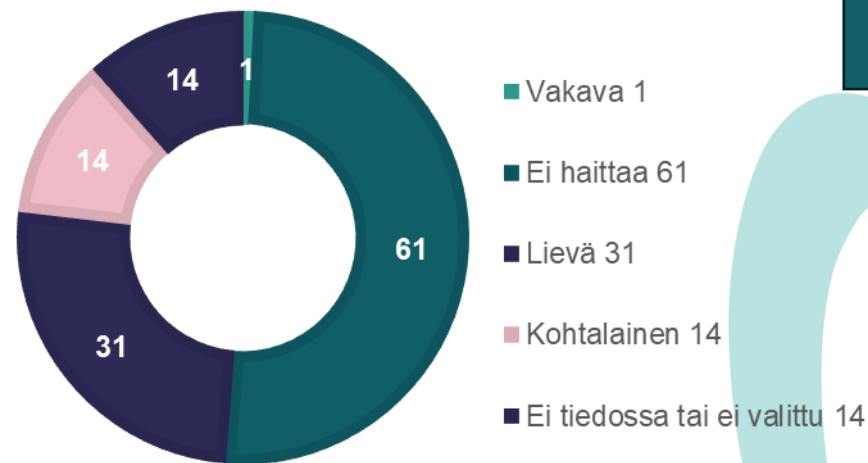
Fimealle tehtyjä ilmoituksia
2

Tehty myös tietoturvailmoitus
2

Yleisimmät tapahtumatyypit



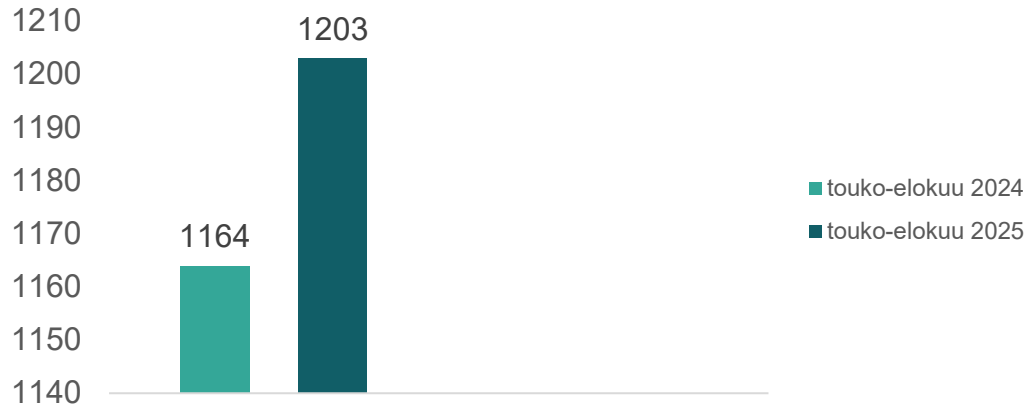
Seuraus potilaalle/asiakkaalle



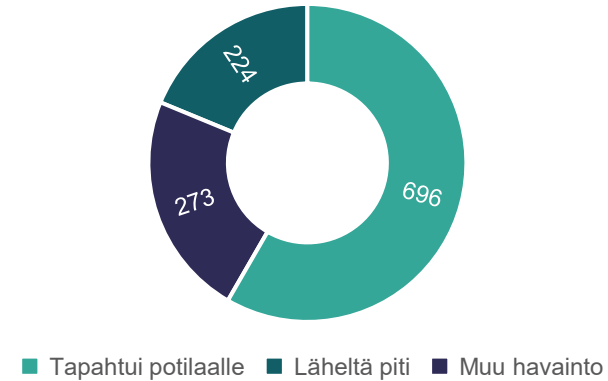
Myötävaikuttavana tekijänä etä- ja digipalvelut
18

Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset / Terveysturvallisuuden toimiala

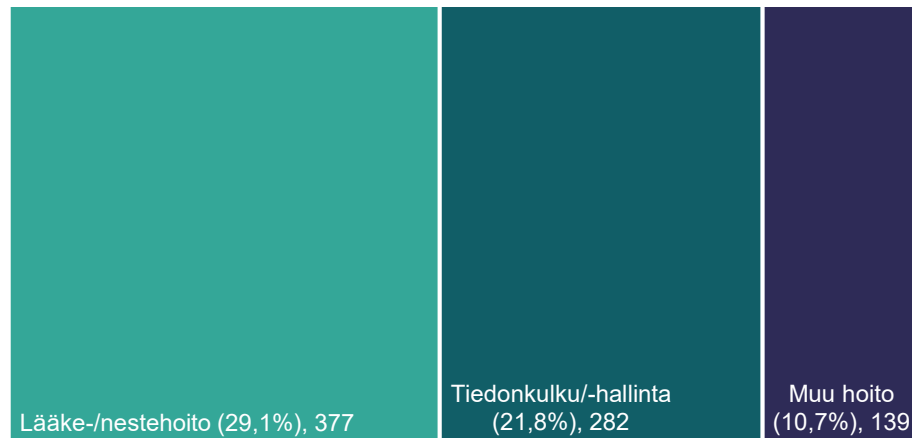
Ilmoitusten määrä



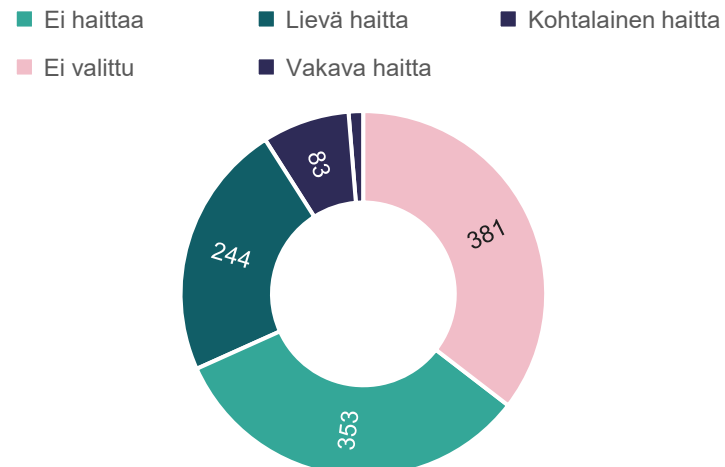
Vaaratapahtumailmoitusten luonne



Yleisimmät ilmoitustyytit



Seuraus potilaalle



Epäkohtailmoituksia 1

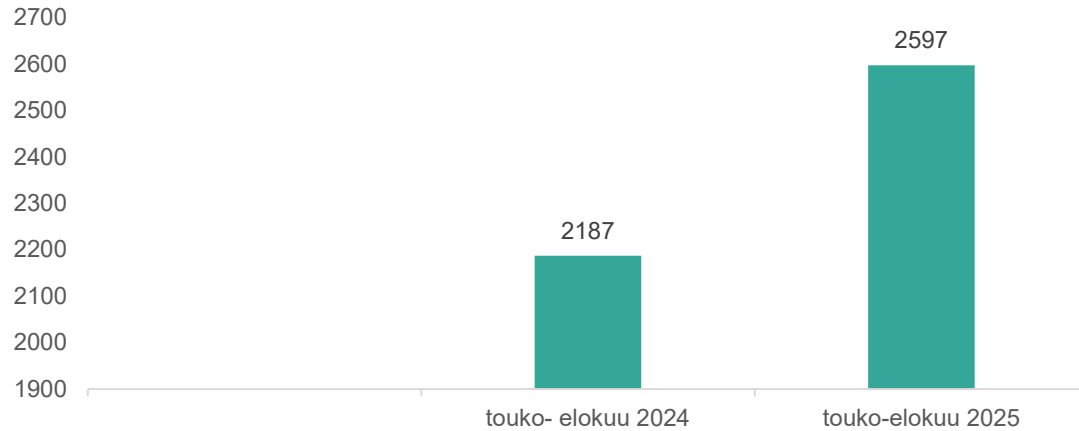
Fimealle tehtyjä ilmoituksia 5

Vakavan vaaratapahtuman tutkintoja 0

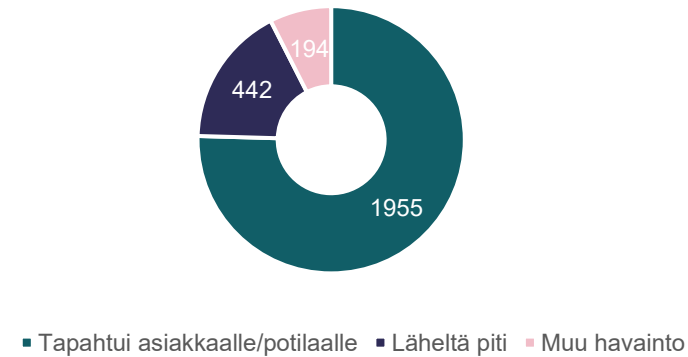
Asiakkaiden/potilaiden ilmoituksia 9

Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset / Ikääntyneiden palveluiden toimiala /

Ilmoitusten määrä



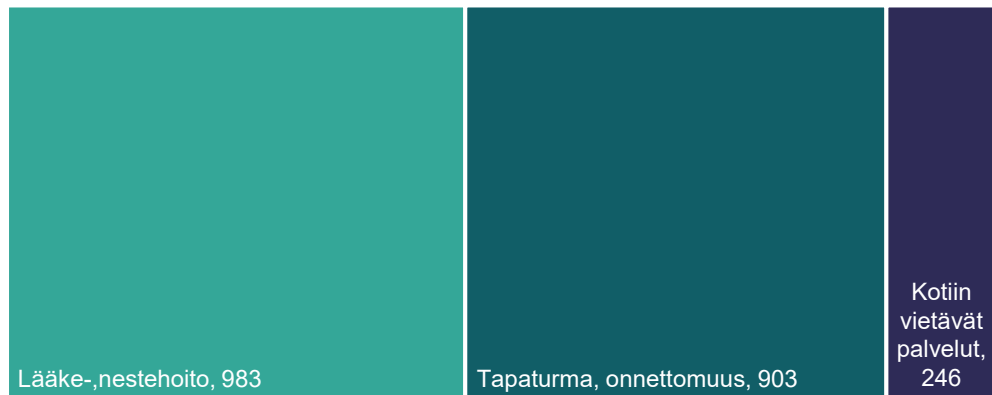
Vaaratapahtumailmoitusten luonne



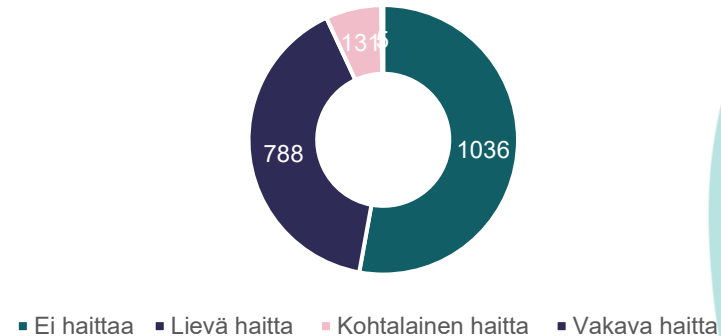
Epäkohtailmoituksia 7

Fimealle tehtyjä ilmoituksia 1

Yleisimmät ilmoitustyypit



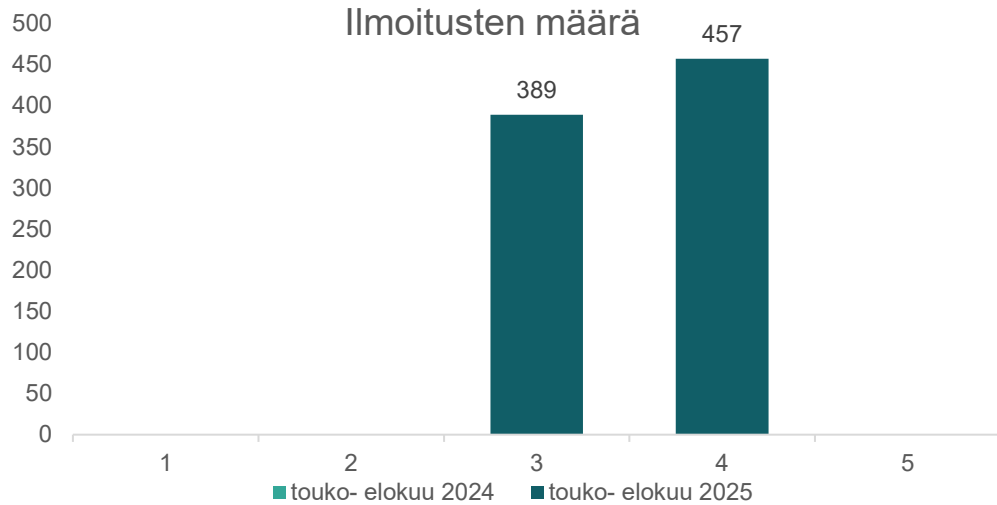
Seuraus asiakkaalle/potilaalle



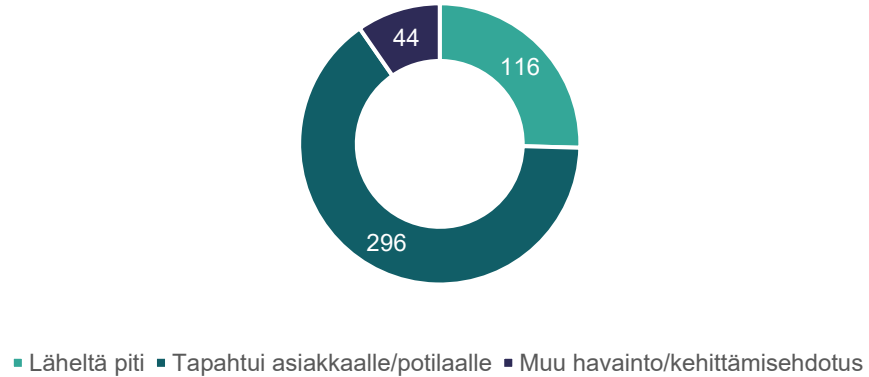
Vakavan vaaratapahtuman tutkintoja 1

Asiakkaiden/potilaiden ilmoituksia 2

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



Vaaratapahtumailmoitusten luonne



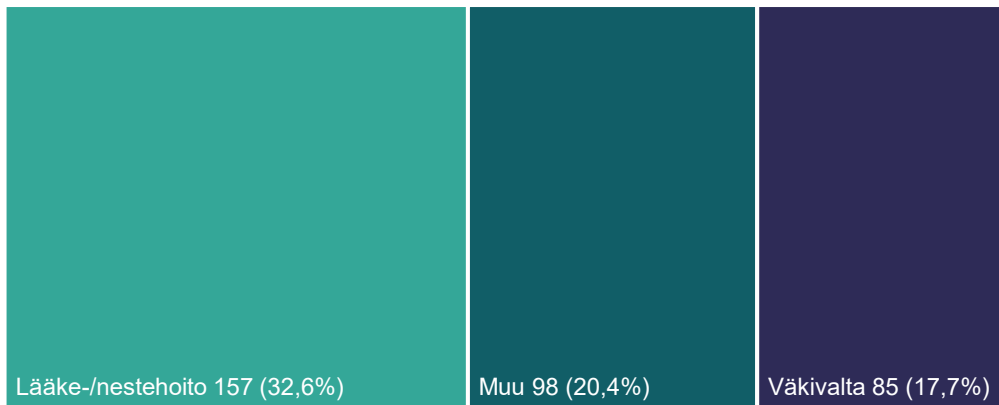
Epäkohtailmoituksia
10

Fimealle tehtyjä
ilmoituksia 0

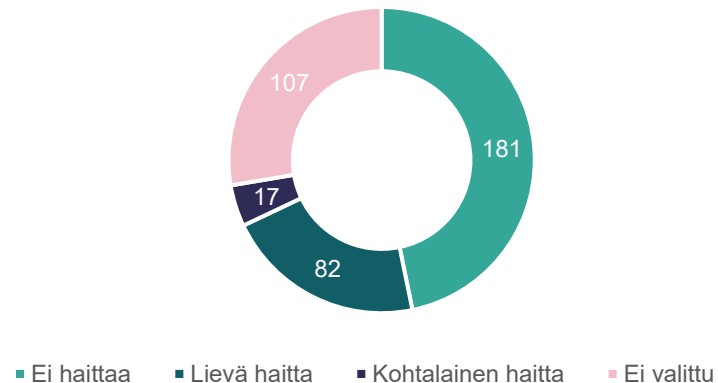
Vakavan
vaaratapahtuman
tutkintoja 0

Asiakkaiden/potilaiden
ilmoituksia 1

Yleisimmät ilmoitustyypit



Seuraus asiakkaalle/potilaalle



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

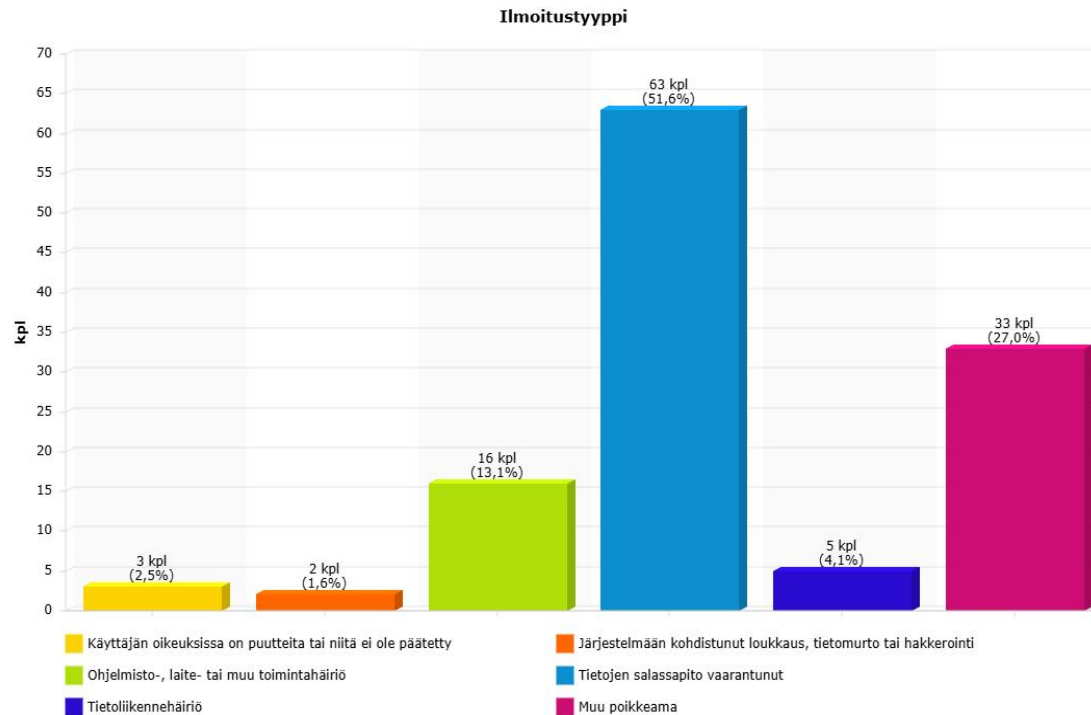
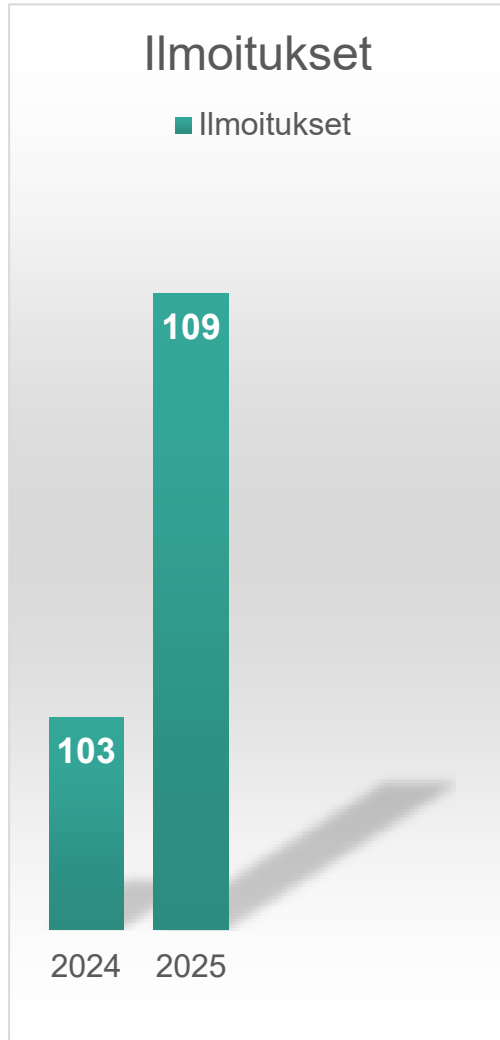
Lisätty koulutusta ja perehdytystä laite-, lääkitys- ja hoidonturvallisuuden osalta.

Vaihdettu lääkeautomaattien toimittaja

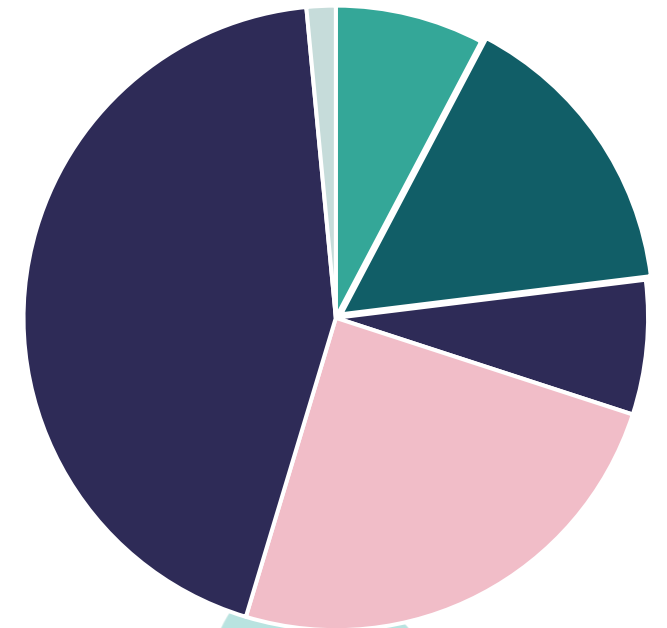
Hoitajakutsujärjestelmän toimintahäiriöihin reagointi

Ranneketulostimien saatavuutta varmistettu

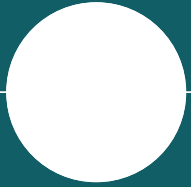
Tietosuoja- ja tietoturvailmoitukset



Tapahumaolosuhteet 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

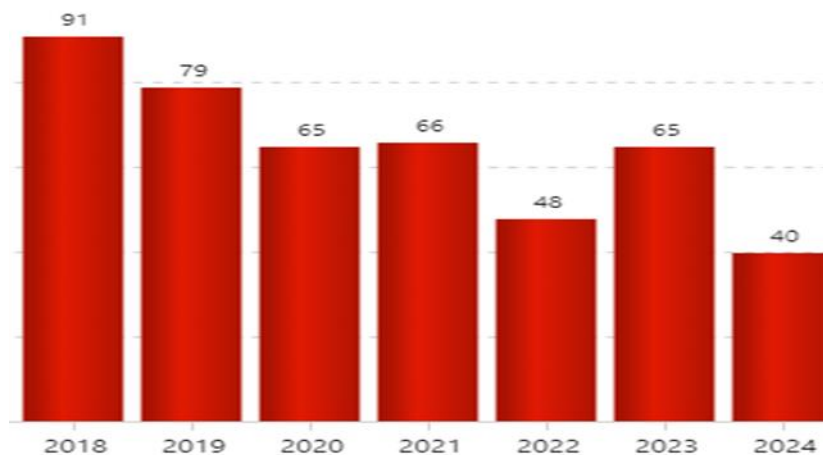
Potilasvahinkopäätökset

- 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 INFEKTIOVAHINKO	13	2	2	5	2	2
KORVATTAVA LAITEVAHINKO	4	2	2	—	—	—
KORVATTAVA TAPATURMAVAHINKO	1	—	1	—	—	—
MUU EPÄYSERUSTE	671	154	122	133	159	103
VÄHÄINEN VAHINKO	10	3	2	2	2	1

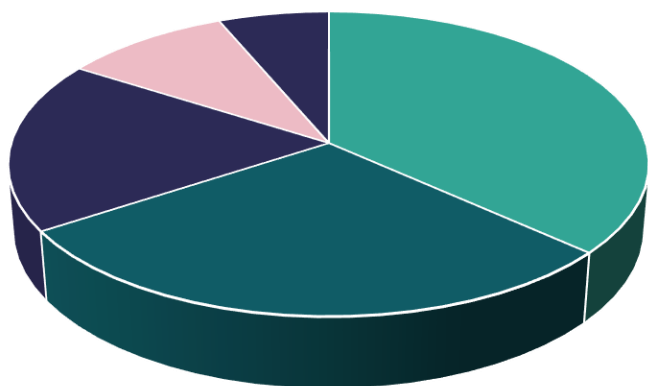
Kuva 1. Potilasvahinkoilmoitusten määrät ratkaisuvuoden mukaan



Kuva 2. Päätökset korvattavista potilasvahingoista ratkaisuvuoden mukaan

Potilasasiavastaavatoiminta lukuina 5-8/2025

Yhteydenottoaiheet TOP 5



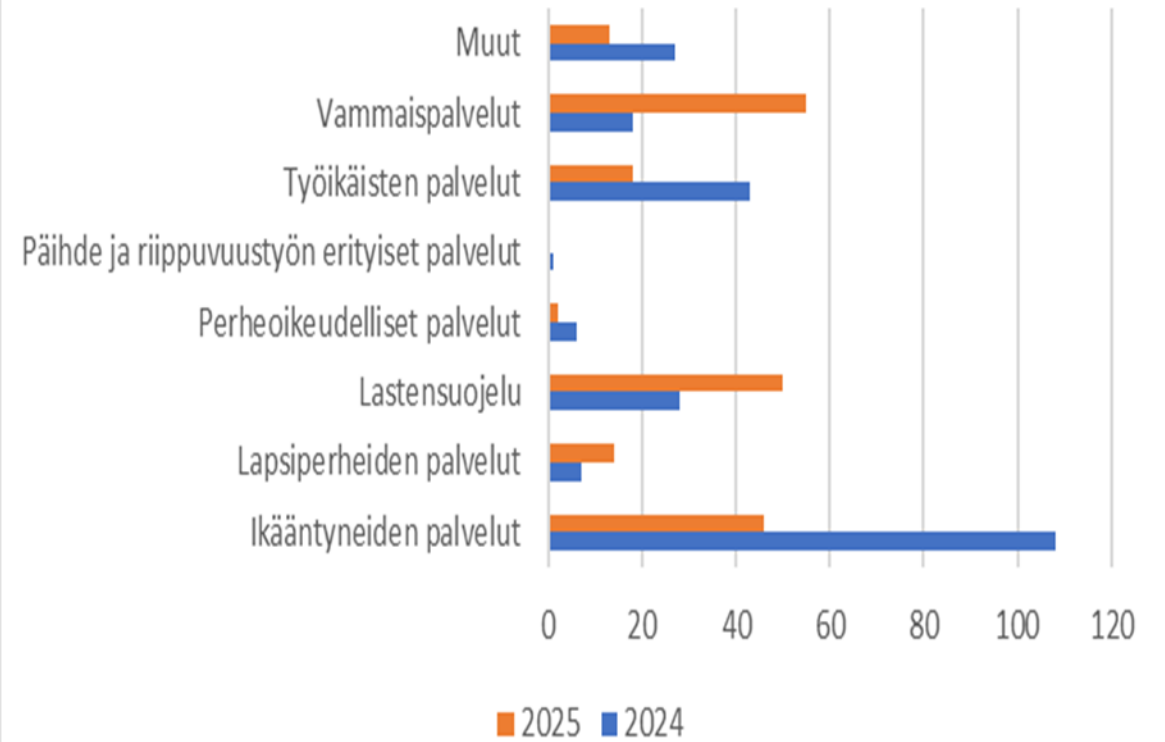
- Vahinkoasiat
- Hoidon laatu
- Muut syyt
- Hoitoon pääsy
- Kohtelu

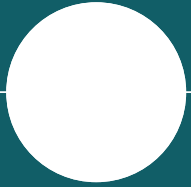
- Yhteydenottojen kokonaismäärä 475, joista ensikontakteja n. 76 % (359); ensikontaktien osuus on suhteellisesti kasvanut edellisestä tarkastelujaksosta (65 % -> 76 %).
- Toimialoittain yhteydenotot jakautuvat seuraavasti:
 - Erikoissairaanhoidon avovastaanotto+sairaala yht. 141
 - Perusterveydenhuolto 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 järjestämistä vastaavien 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 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
YHTEENSÄ	19	15	2	2	6	14

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
- Ammattihenkilörekisteröintiä 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



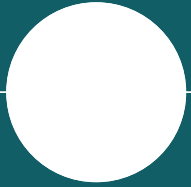
Ohjaus- ja valvontayksikön toiminnasta

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

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
Terveydenhuollon 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
Yhteensä	85 (2,2%)	59 (1,5%)	126 (3,3%)	430 (11,3%)	3107 (81,6%)	3807	4,69

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	
Yhteensä	218 (2,7%)	136 (1,7%)	320 (4%)	816 (10,3%)	6456 (81,2%)	7946	4,66	

Asiakaskokemus: Hoidon ja palvelun jatkuvuus ensilinjapalveluissa

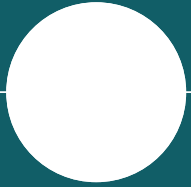
Ensilinjapalvelu on oikea paikka ottaa yhteyttä erityisesti silloin, kun

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

Kysymys	Ka	NPS
1. Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi 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
Yhteensä	204 (25,6%)	504 (63,2%)	89 (11,2%)	797



Kehittämistavoitteet ja niiden edistyminen



Kehittämistavoitteiden edistyminen: terveystalouden toimiala

Tavoite	Kuvaus tehdyistä toimenpiteistä	Edistyminen
Hoidon saatavuuden, jatkuvuuden ja vaikuttavuuden kehittäminen edelleen	<p>Somaattinen erikoissairaanhoidon:</p> <ul style="list-style-type: none"> leikkauspotilaan palvelupolun kehittäminen TYÖOTE-mallin käyttöönotto ja vakiinnuttaminen osaksi työikäisen asiakkaan hoitoketjua soveltuvilla erikoisaloilla <p>Mielenterveys ja päihdepalvelut:</p> <ul style="list-style-type: none"> Masennuspotilaan perustason hoitopolku kuvataan Luodaan avohoitoon yksilökohtaiset käyntitavoitteet työtehtävän mukaan ja seurataan niiden toteutumista." <p>Perusterveydenhuolto</p> <ul style="list-style-type: none"> Omalääkäri ja -hoitaja nimetään 50 %:lle jatkuvuus- ja monialaista palvelua tarvitseville asiakkaille Terveysasemilla puheluihin vastataan 100% saman päivän aikana <p>Sairaalapalvelut perusterveydenhuolto:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hoitoaika osastoilla lyhenee alle 8 vrk:een Kotisairaalan NPS yli 80 <p>Kuntoutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> tuki- ja liikuntaelinoireinen asiakas saa helposti yhteyden sekä ratkaisun ensikontaktissa: Parannetaan yhteyden saamista, ratkaisua yhdellä kontaktilla sekä sitä, että asiakas tietää miten palvelu jatkuu 	useita ósa-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"> • turvallisuusohjeisiin perehdyttäminen • Työntekijöille järjestetty ja suunnitellaan koulutuksia • Turvallisuusohjeet (pesova-tasoinen) asiakastapaamisiin on jalkautettu 	
Systemaattinen muistutusten ja kanteluiden käsittely ja käsittelyprosessin tehostaminen	<ul style="list-style-type: none"> • Jatketaan kanteluiden ja muistutusten käsittelyn tehostamista ja saadun palautteen hyödyntämisen edistämistä palveluissa • Selkeyttämistarve useita toimialoja koskevissa muistutusten/kanteluiden prosessissa • muistutusten ja kantelujen prosessiohjetta päivitetään • saadut vastaukset kanteluista käsitellään johtavien/henkilöstön kanssa tarkoituksenmukaisella tavalla (päälliköiden vastuulla) 	
Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin sujuvoittaminen	<ul style="list-style-type: none"> • Palveluohjausta ja neuvontaa resursoitu lisää • Kehitetty lyhytkestoista varhaisen vaiheen työskentelyä • Palvelutarpeen arviointia tehdään jatkossa laajemmalla työntekijäpohjalla • Palvelutarpeen arvioinnin sisältöä arvioidaan ja kehitetään • Varhaisen vaiheen työskentelypaketit kehitetty, Intraan viety ja henkilöstölle perehdytetty (neuropsykiatrisesti oireilevan tuki, kiintymyssuhde, varhainen vuorovaikutus ja unitaitojen tuki), seuraavien tukipakettien valmistelu käynnissä • Perhekeskuksen ensilinjan chatissa toukokuusta alkaen tarjolla myös sosiaalihuolto 	
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: ikääntyneiden palveluiden toimiala

Tavoite	Kuvaus tehdyistä toimenpiteistä	Edistyminen
Henkilöstön täydennyskoulutusten määrän lisääminen	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Asumispalvelut: HVA sisäisiin turvallisuuskoulutuksiin osallistuminen, kohdenetut 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 	
Kaikkien ikäihmisten palvelujen omavalvontasuunnitelmien päivittäminen	<ul style="list-style-type: none"> • Asumispalvelut: omavalvontasuunnitelman päivitys vähintään 1 x vuodessa, jatkuva seuranta vuositasolla, päivityksestä 01-04/2025 päivitetty 14 yksikön suunnitelmaa (36 yksikköä) 	
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"> • Tavoite toteutunut. Vuoden 2025 alusta uudistettu kaikki maksu- ja palvelupäätökset, joiden sisältö on yhdessä sosiaaliasiavastaavan kanssa tarkistettu ja muokattu. 	
Kotihoidon asiakkuuksien kehittäminen <ul style="list-style-type: none"> • Kotihoidon asiakkaiden suunniteltujen ja toteutuneiden tuntien vertailu, tavoite maks 5% • Rai:n asiakas osallisuus kasvaa • Asiakkaiden RAI ajantasalla 	<ul style="list-style-type: none"> • Kuukausittain seurataan tietojohtamisen raportilta suunnitellut ja toteutuneet palvelutunnit. Asiakkaan palvelutarve vastaa toteumaa. • Kotihoidon työntekijä varaa ajan arvioinnin toteuttamiseen ja arvio tehdään asiakkaan äärellä hänen kodissaan. • Yksikön RAI vastaava pitää yllä ajantasaista listaa. Asiakkaiden arvioiden hajauttaminen ympäri vuoden. 	

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.