

# Laadun ja omavalvontaohjelman raportointi 1.1.-30.9.2024 (Q1-Q3)

# Johdanto

- Omavalvonnan raportointi perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023 26 § 4 mom.)  
*”Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. Palveluja on kehitettävä omavalvontaohjelman toteutumisen seurannassa tehtyjen havaintojen perusteella sekä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurannan sekä saadun palautteen perusteella.”*
- Pelastustoimen osalta raportointi perustuu lakiin pelastustoimen järjestämisestä (613/2021 16 § 3 mom.)  
*”Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.”*
- Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen raportin sisältö perustuu omavalvontaohjelmaan, asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan suunnitelmaan, lainsäädäntöön sekä kansallisiin tavoitteisiin. Raportissa on huomioitu hyvinvointialueen strategia.
- Laadun ja omavalvontaohjelman osavuosisikatsauksiin nostettavat mittarit on päätetty yhdessä kaikkien toimialueiden kanssa.
- Raportti julkaistaan Siun soten verkkosivuilla neljä kertaa vuodessa.
- Raporttia kehitetään jatkuvasti osana omavalvonnan kokonaisuutta.

## Raportin kehittäminen

- Raportti on täydentynyt perusterveydenhuollon ja ikääntyneiden palveluiden puhelinpalvelutiedoilla.
- Lisäksi raportti on täydentynyt ympäristöterveydenhuollon osalta laadun ja turvallisuuden mittareilla, sekä hyvinvointialuetasoisella henkilöstö ja työhyvinvointi-osiolla.
- Raportin visuaalisuutta on kehitetty ja tietoja on tiivistetty.
- Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen ensimmäiseen laadun ja omavalvontaohjelman 1.1.-30.6.2024 (Q1-Q2) raporttiin peilaten muun muassa tiedon luotettavuuden osalta on tehty havainnot.
- Kehittämistyötä raportoinnin ja tiedon luotettavuuden osalta on tehty ja sitä tullaan jatkamaan. Monet eri järjestelmät tuovat haasteita tiedon keruuseen ja koostamiseen.

## Laadun ja omavalvontaohjelman raportin osa-alueet

Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Asiakaskokemus ja osallisuus

Laatu ja turvallisuus

Henkilöstö ja työhyvinvointi

Siun  
**SOTE**

POHJOIS-KARJALAN  
HYVINVOINTIALUE

# Laadun ja omavalvontaohjelman raportin osa-alueet

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

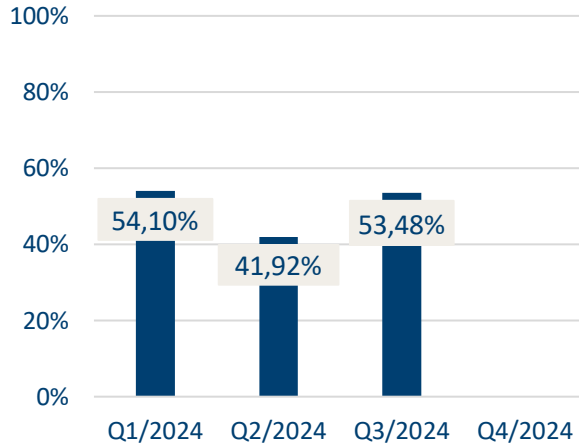
# Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Q1-Q3/2024

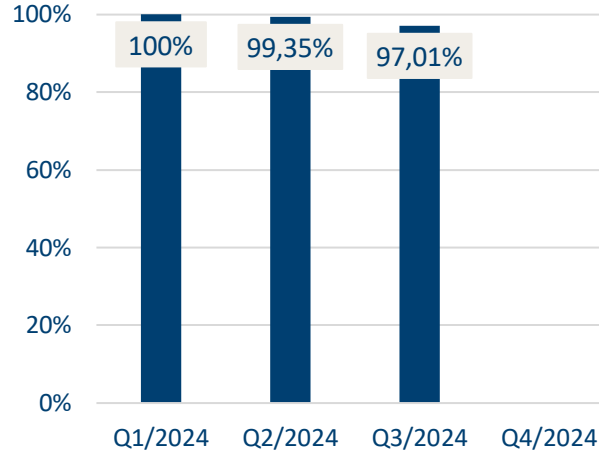
# Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Palveluun pääsyn toteutuminen ikääntyneiden palvelut Q1-Q3 2024

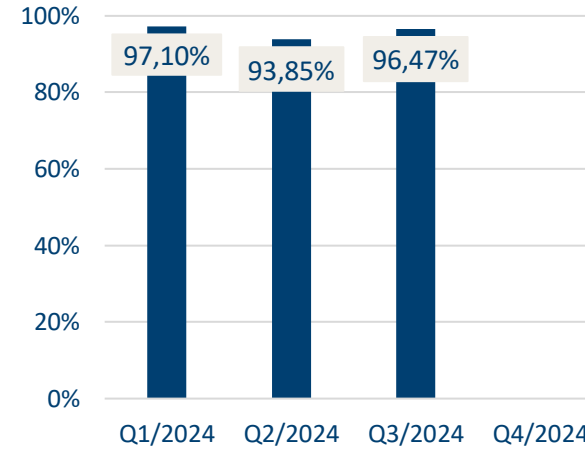
**Asumispalvelujen saatavuus määräajassa (3 kk)**



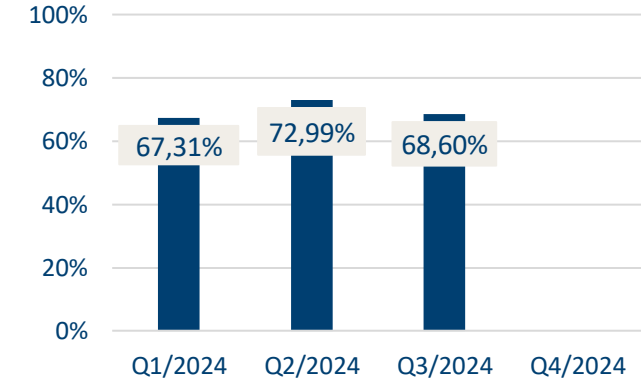
**Kotihoitopalvelun saatavuus määräajassa (7 arkipäivää)**



**Omaishoidontuen saatavuus määräajassa (3 kk)**



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



## Q3/2024

### Havainnot

Lakisääteisyysnäkökulmasta ikääntyneiden palvelut eivät ole päässeet lakisääteisiin tavoitteisiin. Hyvinvointialueen asettamiin tavoitteisiin on päästy kotihoitopalvelun saatavuuden ja omaishoidon tuen saatavuuden näkökulmasta. Asumisen palvelujen saatavuudessa sekä palvelun tarpeen arvioinnissa ei päästä hyvinvointialueen asettamiin tavoitteisiin. Lisäksi on huomattu, että raportoinnissa on virheellisyksiä.

### Toimenpiteet

Hyvinvointialueen uudistusohjelman lakisääteisyysparantamisen toimenpiteitä on tehty ja asumispalvelupaikkoja on saatu ostettua lisää. Raportointia on tarkennettu ja sovittu toimenpiteistä mahdollisimman oikeanlaisen raportin saamiseksi ja raportoinnin kehittämiseksi.

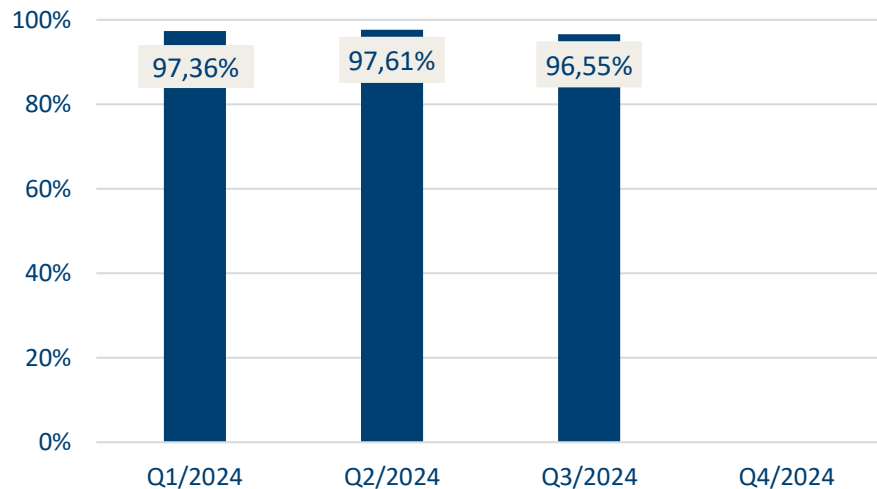
### Kehittämistoimenpiteet

Hyvinvointialueen nykyinen käytössä oleva asiakas- ja potilastietojärjestelmä ei tue sosiaalihuollon asiakkaan palveluprosessia ja siten tietojen raportoinnissa on esiintynyt vaihtelevuutta. Raportointia on kehitetty siten, että siihen saakka kunnes saadaan tämä prosessi kuntoon, raportoidaan saatavuustiedot vuoden 2024 osalta entisellä tavalla. Vuoden 2025 osalta raportointia muutetaan siten, että saadaan raportoitua oikeat saatavuusajat. Lisäksi kehittämistoimenpiteenä on sovittu, että vastuullinen henkilö ottaa nämä tiedot ja näitä tietoja ei enää muuteta sen jälkeen, kun ne on annettu.

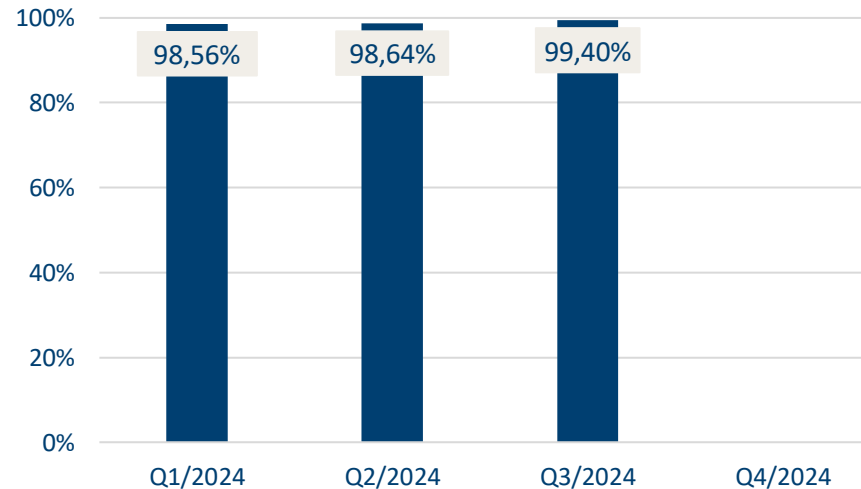
# Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Palveluun pääsyn toteutuminen perhe- ja sosiaalipalvelut Q1-Q3 2024

Lapsiperhepalvelujen ja lastensuojeluilmoitusten käsittely määräajassa (7 arkipäivää)



Toimeentulotukihakemusten käsittely määräajassa (7 arkipäivää)



## Q3/2024

### Havainnot

Lapsiperhepalvelujen ja lastensuojeluilmoitusten käsittely määräajassa toteutuu 92-96 %:sti.

Tilastoinnissa on ollut järjestelmätoimittajan virheen vuoksi vaikeuksia, eivätkä tiedot ole edelleenkään täysin luotettavia.

Toimeentulotukihakemusten käsittely toteutuu määräajassa 98-99 %:sti. Inhimilliset virheet ovat suurin syy yksittäisiin määräaikojen ylityksiin.

### Toimenpiteet

Lakisääteisiä käsittelyaikoja seurataan jatkuvasti ja mikäli aikarajat uhkaavat ylittyä, pyritään viive kuromaan umpeen mahdollisimman pian.

Joskus määräajat ylittyvät myös asiakkaista johtuvista syistä.

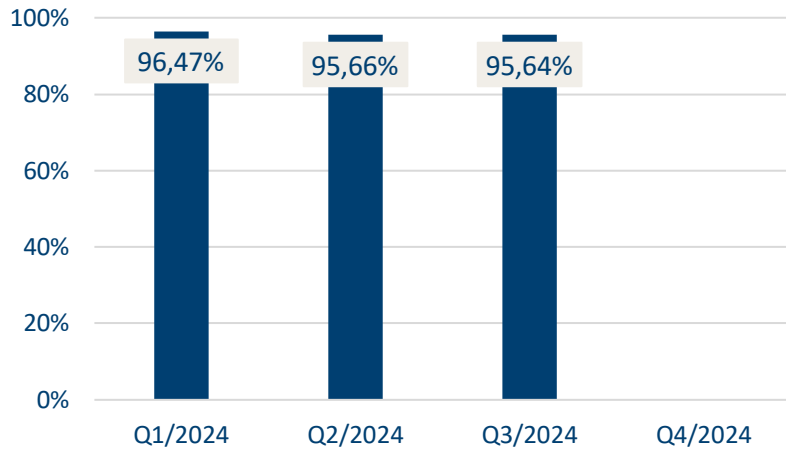
### Kehittämistoimenpiteet

Uusia kehittämistoimenpiteitä ei ole tehty. Lakisääteisyys ylläpitämisen tärkeydestä muistutetaan työkokouksissa säännöllisesti.

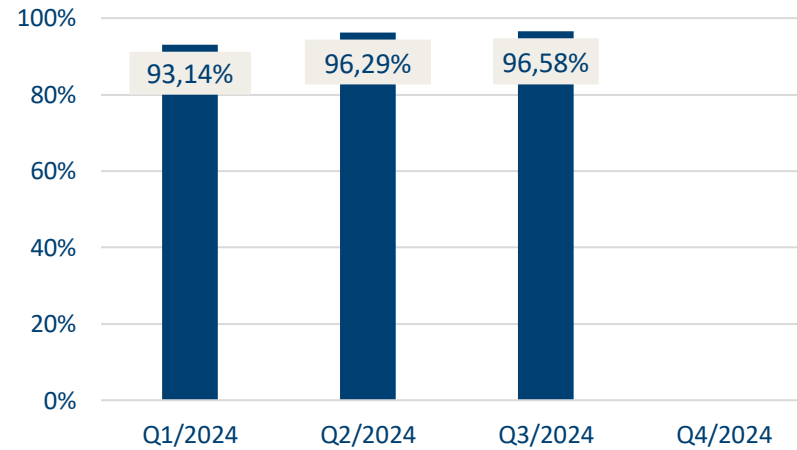
# Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

## Hoitoon pääsy ja jatkuvuus perusterveydenhuollossa terveys- ja sairaanhoitopalvelut Q1-Q3 2024

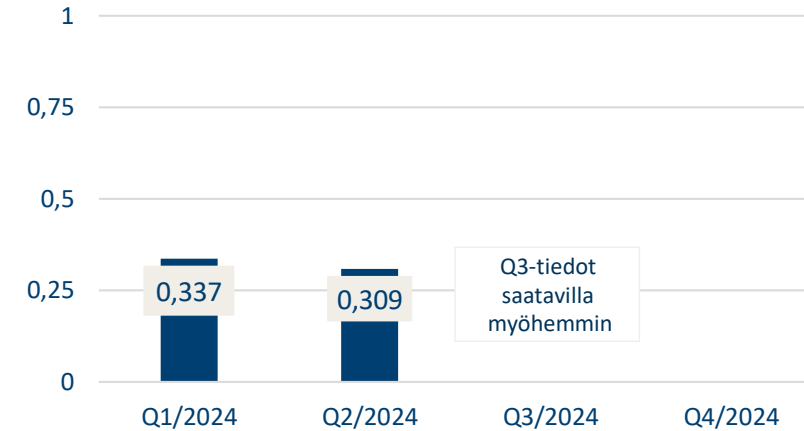
### Hoitoon pääsy perusterveydenhuolto avosairaanhoito (hoitotakuun mukainen)



### Hoitoon pääsy perusterveydenhuolto suunterveydenhuolto (hoitotakuun mukainen)



### Hoidon jatkuvuus perusterveydenhuollossa COCI-indeksi lääkärit



### Q3/2024

#### Havainnot

Hoitoon pääsy ja hoidon jatkuvuus perusterveydenhuollossa on pysynyt olennaisesti ennallaan alkuvuoden aikana. Avosairaanhoidon raportointiin liittyen on tunnistettu tekijöitä, jotka vaikuttavat lukujen luotettavuuteen. Siun soten alueella on käytössä laaja valinnanvapaus eli mahdollisuus hakeutua hoitoon valitsemalleen terveysasemalle.

#### Toimenpiteet

Lääkäreiden ja hammaslääkäreiden määrä suorassa palvelussuhteessa on lisääntynyt alkuvuoden aikana ja ostopalveluja on vähennetty alkuvuoteen nähden. Hoitoon pääsyn turvaamisessa ostopalveluita on edelleen hyödynnetty täydentämään perustoimintaa. Etätyön mahdollisuuksia hyödynnetään vastaanottopalveluissa. Tilastointiin ja raportointiin liittyviä tekijöitä on käsitelty yhteistyössä tietotuotannon kanssa Lean-ongelmanratkaisun periaattein (A3).

#### Kehittämistoimenpiteet

Digitaalisen palvelualustan käyttöä ja sähköisten palvelujen käyttöä pyritään laajentamaan. Hoidon jatkuvuutta tukevien toimintatapojen ja -mallien kehittämistä jatketaan mm. pitkäaikaissairauksien hoitoon liittyen. Liikkuvien ja paikalle vietävien palvelujen ratkaisuvaihtoehtoja kartoitetaan (esim. suun terveydenhuollon mobiilikonttiratkaisut ja monipalveluautomalli) etenkin ennaltaehkäisevän hoidon suhteen.

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



# Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Perusterveydenhuollon ja ikääntyneiden palveluiden puhelinpalvelut Q1-Q3

## Perusterveydenhuollon puhelinpalvelut

Terveysasemat	Q1/2024	Q2/2024	Q3/2024	Q4/2024
Saapuneiden puheluiden määrä (kpl)	130 616	128 364	126 941	
Vastaus %	82,1 %	80,7 %	79,1 %	
Takaisinsoittojen %	98,6 %	97,6 %	97,1 %	
Keskimääräinen odotusaika t:mm:ss	3:26:53	5:08:02	4:55:00	
Suun terveydenhuolto	Q1/2024	Q2/2024	Q3/2024	Q4/2024
Saapuneiden puheluiden määrä (kpl)	30 014	26 042	24 923	
Vastaus %	81,9 %	82,6 %	86,1 %	
Takaisinsoittojen %	99,9 %	99,8 %	99,8 %	
Keskimääräinen odotusaika t:mm:ss	0:42:07	0:36:39	0:19:23	

## Ikääntyneiden palvelut

Seniorineuvonta Ankkuri	Q1/2024	Q2/2024	Q3/2024	Q4/2024
Saapuneiden puheluiden määrä (kpl)	4727	3659	3681	
Vastattujen puheluiden määrä (kpl)	2899	2290	2386	
Vastaus %	64,4 %	62,9 %	64,6%	
Omais- ja perhehoitokeskus Onneli	Q1/2024	Q2/2024	Q3/2024	Q4/2024
Saapuneiden puheluiden määrä (kpl)	1967	1886	1664	
Vastattujen puheluiden määrä (kpl)	1842	1771	1561	
Vastaus %	93,8 %	94,0 %	94,4%	

## Q1-Q3/2024

### Havainnot

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

### Toimenpiteet

Puhelinpalvelun kysynnän vaihteluun perustuen resursseja on pyritty johtamaan tarvelähtöisesti kohdentaen lisääntyneen kysynnän aikoihin. Sähköinen palvelualusta on otettu käyttöön keväällä 2024.

### Kehittämistoimenpiteet

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

### Havainnot

Ankkurin puhelinpalvelussa on tapahtunut pienoista parantumista vastaamisessa verrattuna edelliseen kvartaaliin. Onnelin puhelinpalvelu on toiminut hyvällä tasolla.

### Toimenpiteet

Ankkurin osalta on lähdetty selvittämään ateriapalveluja koskevien puheluiden siirtämistä hoidettavaksi muualta. Ankkurin puhelinpalvelua on laajennettu osaksi asiakas- ja sosiaaliohjausta, joten puheluihin vastaa aikaisempaa useampi työntekijä.

### Kehittämistoimenpiteet

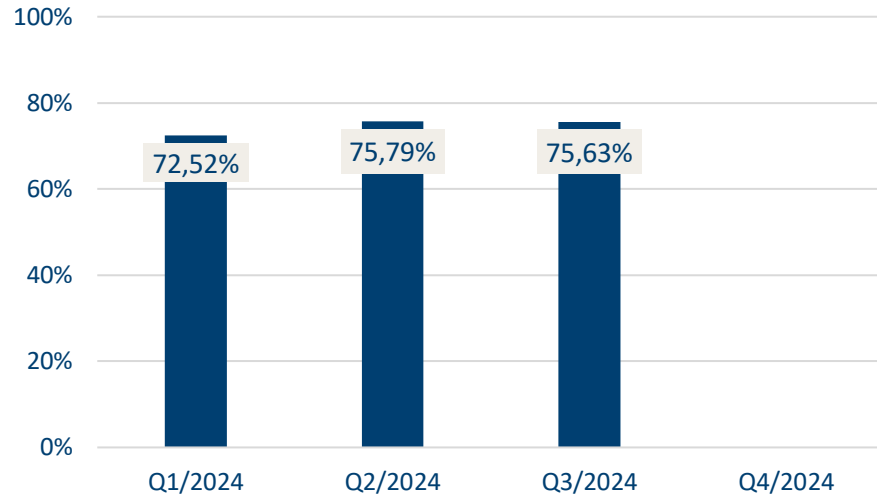
Kehittämistoimenpiteenä 1.11.2024 alkaen Ankkurin OC-linjasta siirretään ateriapalveluja koskevat puhelut sihteereille (yhteiset palvelut), jolloin neuvontapuheluihin voidaan vastata aikaisempaa paremmin.



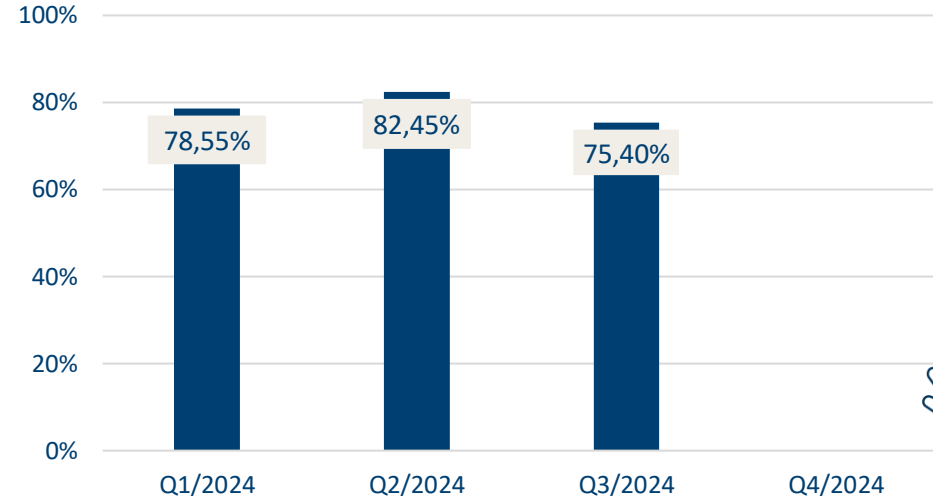
# Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Hoitoon pääsyn toteutuminen erikoissairaanhoidossa terveys- ja sairaanhoitopalvelut Q1-Q3 2024

Hoitoon pääsy ESH hoidontarpeen arvio  
(hoitotakuun mukainen)



Hoitoon pääsy ESH hoitojono  
(hoitotakuun mukainen)



## Q3/2024

### Havainnot

Heinäkuussa leikkaussalien remontti ja keskitetyt lomajaksot vaikuttivat hoitojonojen kasvuun merkittävästi. Poliklinikoita pidettiin kuitenkin runsaasti, joten hoidon tarpeen arviointi sujui hyvin, eivätkä jonot kasvaneet siltä osin. Elo-syyskuussa toiminta oli täydessä käynnissä ja jonot lyhenivät kautta linjan.

### Toimenpiteet

Erikoissairaanhoidossa tehostettiin Q3:n aikana virkatyötä. Lisäksi tehtiin lisätöitä, joiden avulla jonoja saatu lyhennettyä. Palvelun tarjontaa pyrittiin lisäämään rekrytoimalla omia lääkäreitä lisää.

### Kehittämistoimenpiteet

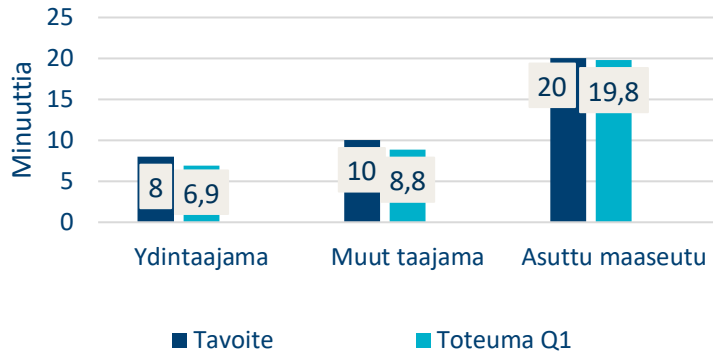
Oman sairaalan lääkäreiden virat pitäisi saada täytettyä, jotta kustannusvaikuttavuus paranisi. Potilaita hakeutuu muille hyvinvointialueille hoitoon valinnanvapauden perusteella, koska oman hyvinvointialueen jonot ovat pidemmät.



# Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

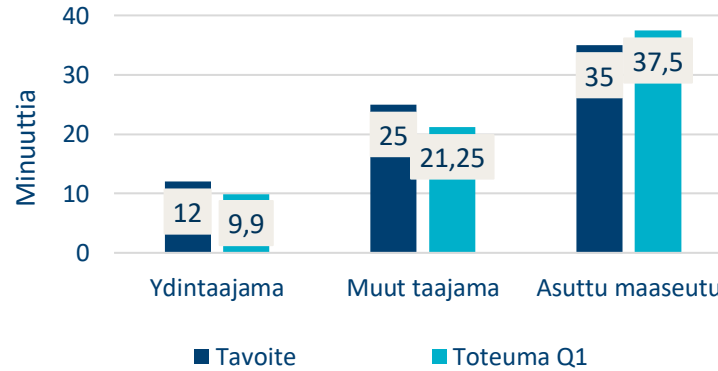
Pelastuslaitos ja turvallisuuspalvelut ensihoito Q1-Q3 2024

Ensihoitoyksikön potilaan tavoittamisaika 50 %  
A-B-kiireellisyysluokan tehtävistä



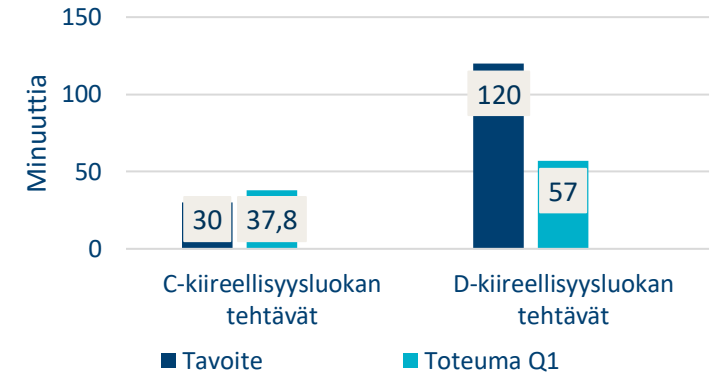
Q2 ja Q3-tiedot saatavilla myöhemmin

Ensihoitoyksikön potilaan tavoittamisaika 90 %  
A-B-kiireellisyysluokan tehtävistä



Q2 ja Q3-tiedot saatavilla myöhemmin

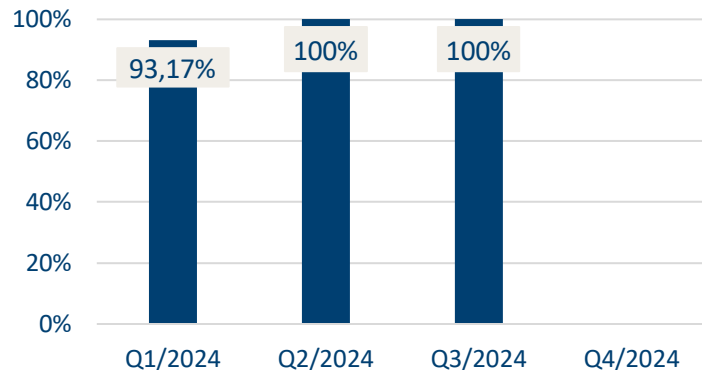
Ensihoitoyksikön potilaan tavoittamisaika  
C-D-kiireellisyysluokan tehtävistä



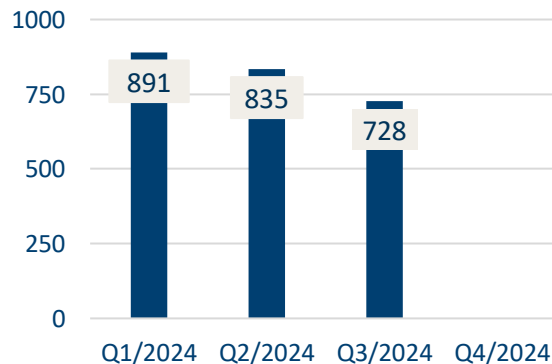
Q2 ja Q3-tiedot saatavilla myöhemmin

Palveluintegraation kehittyminen,  
yhteistyötehtävien lukumäärät muiden  
toimialueiden kanssa

(virka-aputehtävät (pronto) ja kotiin vietävät palvelut)



Virtuaaliyksikön tehtävien  
lukumäärät



## Q3/2024

### Havainnot

Ensihoitopalvelun toimintavalmiusaikoja ei ole saatavilla raportointijärjestelmän muutoksen johdosta. Raportointiohjelmisto tuottaa tällä hetkellä virheellistä tietoa. Palveluintegraatiota tukevia tehtäviä on Q1-Q3 ajanjaksolla yhteensä 2 387 kappaletta. Tehtävät ovat lisääntyneet 6 % edellisen vuoden vastaavaan ajankohtaan nähden.

### Toimenpiteet

Läntisellä alueella on toimintamalleja uudistettu ja lisätty toimialueiden välistä palveluintegraatiota (kotiin vietävät palvelut). Ensihoidon uusi laskutusjärjestelmä on otettu tuotantokäyttöön.

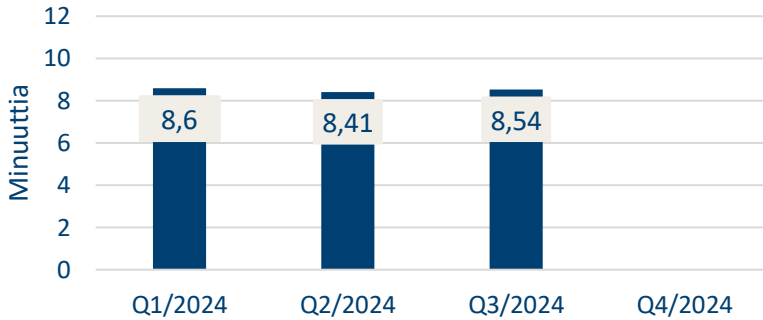
### Kehittämistoimenpiteet

Ensihoidon palvelutason raportointi ja laskutusjärjestelmä uudistettiin Q3:n aikana.

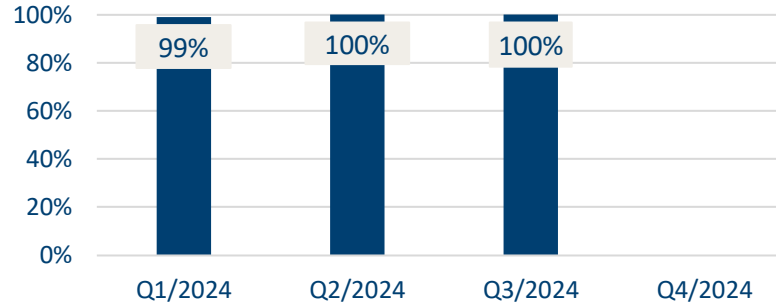
# Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Pelastuslaitos ja turvallisuuspalvelut pelastustoimi Q1-Q3 2024

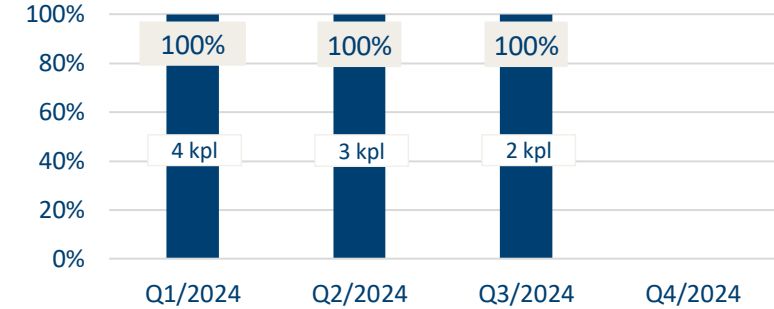
**Pelastustoimen ensimmäisen yksikön onnettomuuskohteen tavoittamisaika min:ss (mediaani)**



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



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



## Q3/2024

### Havainnot

Pelastustoimen ensimmäinen yksikkö on saavuttanut onnettomuuskohteet palvelutasopäätöksen mukaisesti kiireellisissä tehtävissä alle 9 minuutissa hälytyksestä. Maakunnan alueella on edelleen 2 riskiruutua, joiden alueella pelastustoimen palvelut eivät toteudu lainsäädännön edellyttämällä tasolla.

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

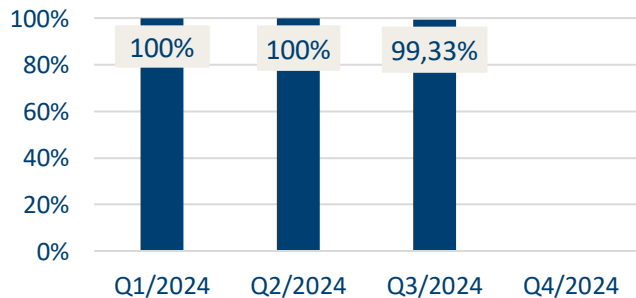
### Toimenpiteet

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

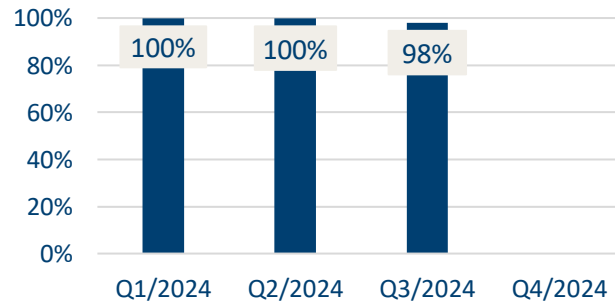
### Kehittämistoimenpiteet

Palvelutasopäätöksen kehittämissuunnitelman mukaisia muutoksia ja resursointeja on toteutettu Outokummun pelastusasemalla. Pelastusaseman henkilöstön resursointia vahvistettu ja samalla uudistettu toimintamalleja palvelemaan entistä paremmin toimialueiden välistä palveluintegraatiota.

**Pelastusviranomaisvalvonnan toteutumisen % suunnitellusta tavoitteesta**



**Valvontasuunnitelman toteutuminen A1-A6-kohteet Riskikohteiden palotarkastukset % asetetusta tavoitteesta**

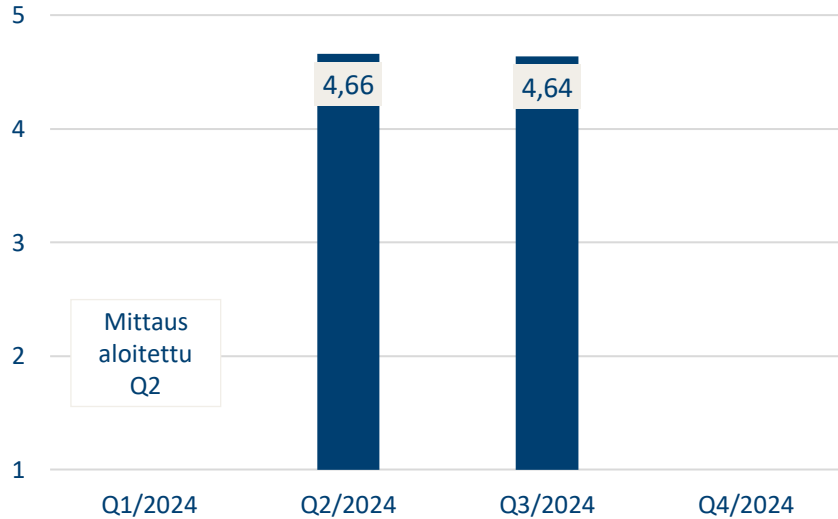


# Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Tiedon saanti ja tiedon ymmärrettävyys asiakkaan näkökulmasta Q2-Q3 2024

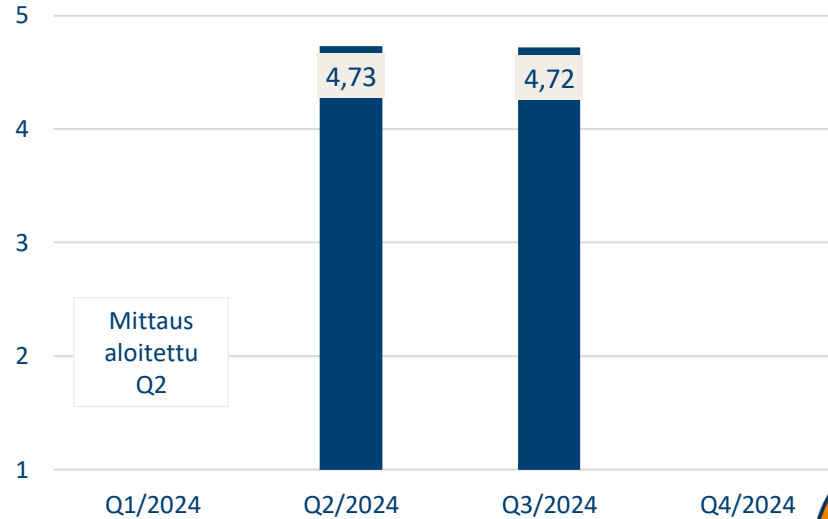
## Tiedon saanti

”Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.”



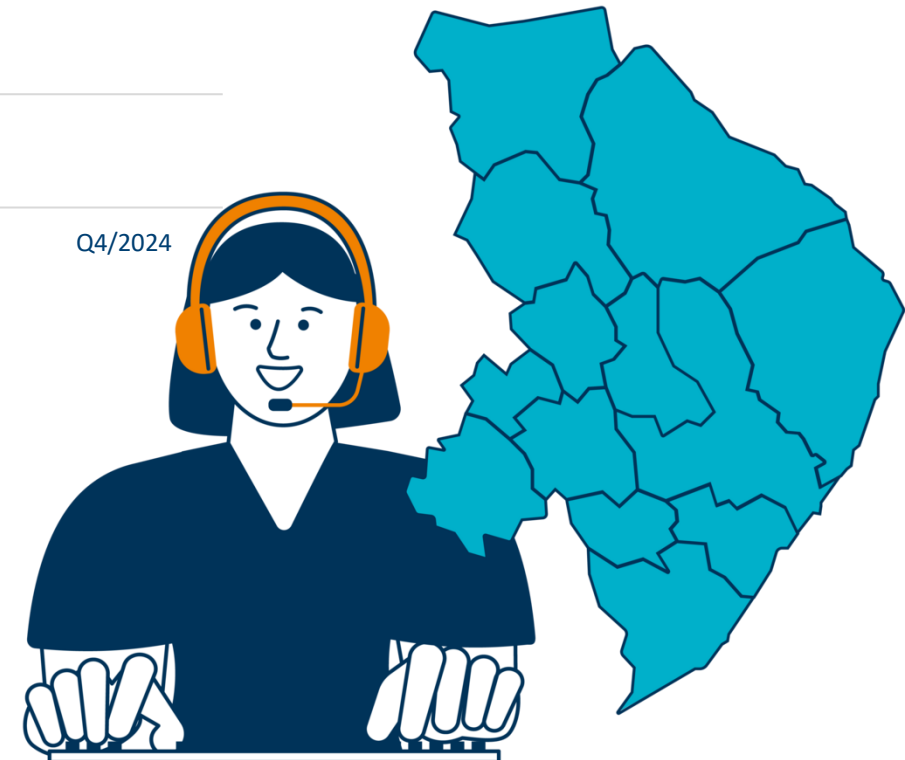
## Tiedon ymmärrettävyys

”Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää.”



Asiakkaidemme näkökulmasta tiedon saanti ja tiedon ymmärrettävyys toteutuivat hyvin. Asiakkaamme kuvaavat tiedon ymmärrettävyyden toteutumista siten, että yhteisen keskustelun aikana asiat selitetään ja ohjataan niin, että vaikeatkin asiat on mahdollista ymmärtää. Asiakkaat, jotka kokevat saamansa tiedon hoidosta/palvelusta ymmärrettäväksi ovat yleisesti tyytyväisempiä Siun sote palveluihin.

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



# Asiakaskokemus ja osallisuus

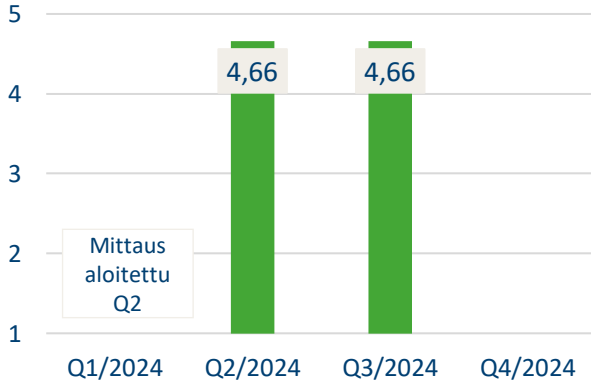
## Q1-Q3/2024

# Asiakaskokemus ja osallisuus

Asiakkaan kokemus Siun soten palveluista Q2-Q3 2024

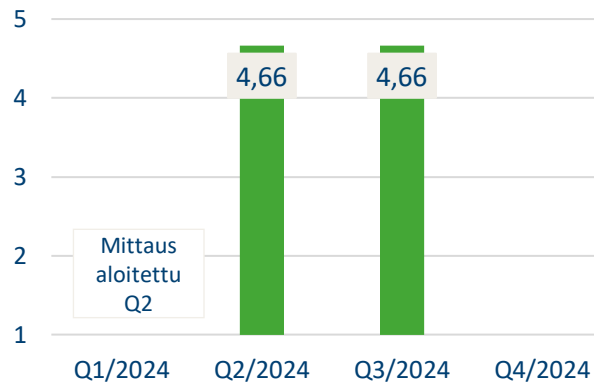
## Saatavuus

"Sain apua, kun sitä tarvitsin."



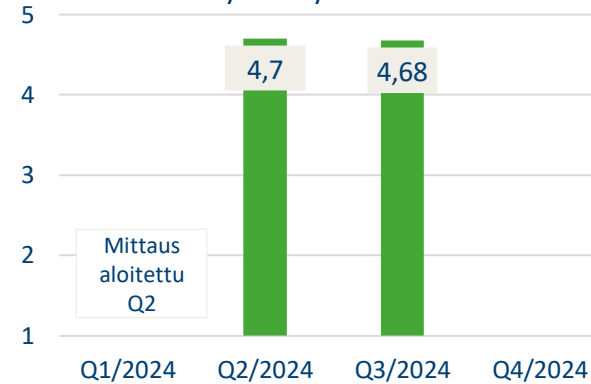
## Kohtaaminen

"Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti"



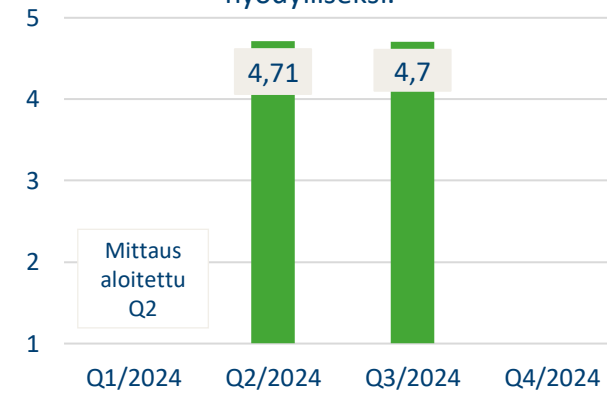
## Osallistuminen

"Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani."



## Hyödyllisyys

"Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi."



## Q3/2024

### Havainnot

Kokonaistyytyväisyys Siun soten palveluihin on kasvussa NPS-suosittelemisindeksin perusteella. Toimialueemme saavat säännöllisesti asiakaspalautetta toiminnastaan, koska asiakaskokemusta mitataan laajasti eri palveluissa. Mittaamalla tuetaan asiakkaidemme mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa palveluiden kehittämiseen.

### Toimenpiteet

Asiakaslähtöisyyteen ja mahdollisiin epäselvyyksiin on kiinnitetty huomiota yksiköiden sisäisissä keskusteluissa. Saadun palautteen perusteella sisäiseen keskusteluun nostetaan esimerkiksi osaamisen kehittämisen tarpeita.

### Kehittämistoimenpiteet

Uusitun asiakaspalautejärjestelmän myötä palautteen keräämisen, antamisen sekä raportoinnin mahdollisuudet kehittyvät vuoden 2024 ajan.

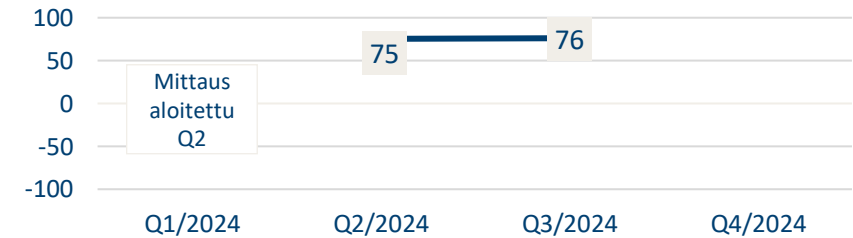
### Palautteita yhteensä

Q2: 13397  
Q3: 31275



### NPS-suosittelemisindeksi

"Kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua läheillesi?"



# Asiakaskokemus ja osallisuus

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteydenottojen määrä ja keskeiset syyt Q1-Q3 2024

- **Heinä-syyskuun (Q3) aikana tuli yhteensä 296 yhteydenottoa, joista**
  - Sosiaalihuoltoa koskevat yhteydenotot 73 kpl
    - Yleisimmin yhteydenotto koski vammaispalveluita (36 %), lastensuojelua (26 %) ja ikääntyneiden palveluita (21 %; joista kolmannes koski asumispalveluita)
    - Yhteydenottajien tyytymättömyys liittyi päätöksiin (26 %), kohteluun (25 %) ja työntekijöiden menettelyyn (25 %)
  - Terveydenhuoltoa koskevat yhteydenotot 230 kpl
    - 60 % yhteydenotoista liittyi erikoissairaanhoidon, 40 % perusterveydenhuoltoon. Yksityistä terveydenhuoltoa koskevia yhteydenottoja oli 17 kpl.
    - Erikoissairaanhoidossa yleisin yhteydenoton syy liittyi operatiiviseen hoitoon, liittyen usein kirurgiaan. Perusterveydenhuollon osalta yhteydenotot koskivat yleisimmin terveysasemien toimintaa.

**Q3/2024**

## Havainnot

Yksityisiä terveyspalveluiden tuottajia koskevat yhteydenotot ovat lisääntyneet. Todennäköisesti syynä tähän on se, että asiakkaat tietävät nyt paremmin ottaa yhteyttä hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaaviin, kuin juuri lain tultua voimaan vuoden alussa. Ikääntyneiden palveluita koskeneet yhteydenotot ovat vähentyneet. Erikoissairaanhoidon koskevilla yhteydenotoilla korostui hoitoon pääsy ja hoitotakuu. Perusterveydenhuoltoa koskevat yhteydenotot koskivat useimmiten hoidon toteuttamista. Yhteydenottajat eivät olleet tyytyväisiä esimerkiksi lääkärin määräämiin tutkimuksiin.

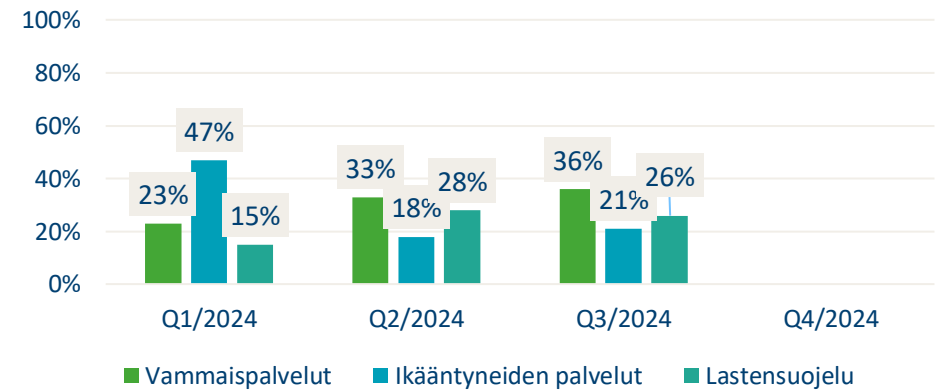
## Toimenpiteet

Yhteydenottaminen palveluiden järjestämisestä vastaaviin ylempiin viranhaltijoihin tarvittaessa.

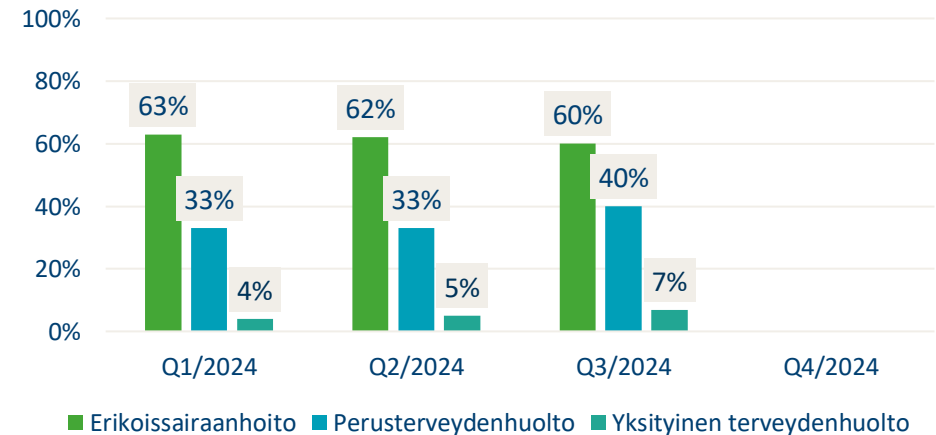
## Kehittämistoimenpiteet

Nopea reagointi usein toistuviin ilmiöihin ottamalla yhteyttä toimialueisiin.

**Useimmiten yhteydenoton kohteena olleet sosiaalihuollon palvelut 1.1.-30.9.2024 Q1-Q3**



**Useimmiten yhteydenoton kohteena olleet terveydenhuollon palvelut 1.1.-30.9.2024 Q1-Q3**





# Laatu ja turvallisuus

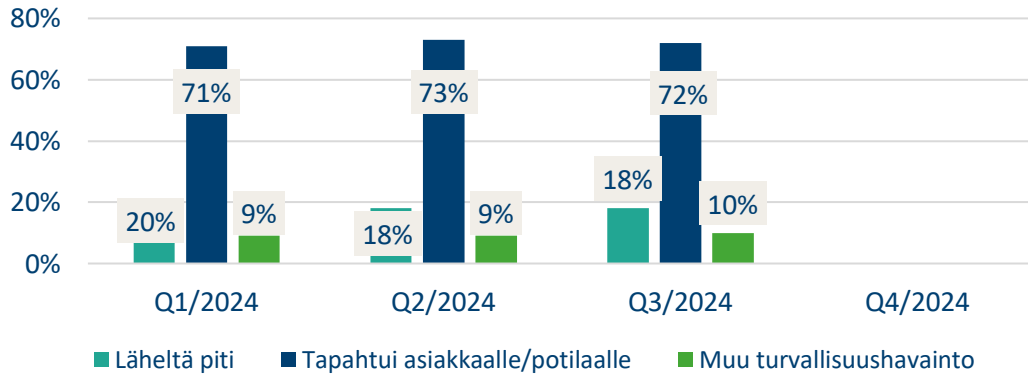
## Q1-Q3/2024

# Laatu ja turvallisuus

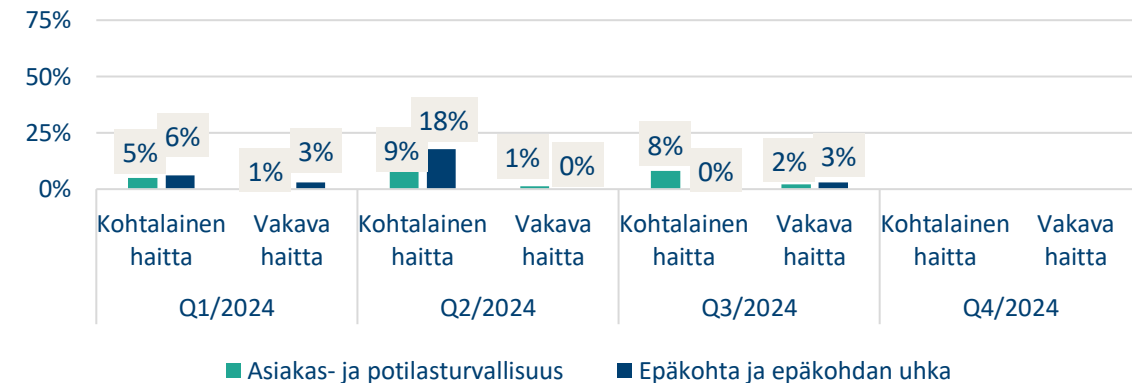
Vaaratilanneilmoitukset Q1-Q3 2024

Ilmoitusten lukumäärä	Q1/2024	Q2/2024	Q3/2024	Q4/2024
Asiakas- ja potilasturvallisuus	2059	2100	2062	
Epäkohta ja epäkohdan uhka	50	17	46	
Tietosuoja ja tietoturva	61	51	57	

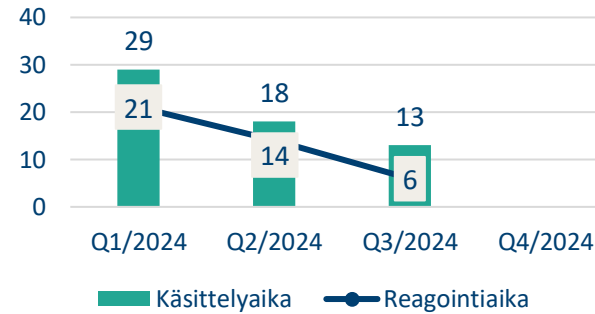
## Tapahtuman luonne



## Seuraukset asiakkaalle/potilaalle



## Ilmoitusten käsittelyaktiivisuus (vrk)



## Q3/2024

### Havainnot

Ilmoitusmäärä on pysynyt ennallaan. Ilmoituksiin reagoidaan nopeammin ja käsittelyajat ovat lyhentyneet. Ilmoitetuista tapahtumista valtaosa tapahtuu asiakkaalle/potilaalle, mutta vakavien haittojen osuus on alhainen. Ilmoituksiin kirjattujen kehittämistoimenpiteiden osuus on laskenut alle tavoitetason (10 %).

### Toimenpiteet

Laatuporttiin otettu käyttöön Ilmoituskooste -näkyvä, jonka avulla voidaan organisaation eri tasoilla seurata keskeisiä tietoja, kuten käsittelyaktiivisuutta. Vaaratilanneilmoitusten käsittely on otettu tiiviiksi osaksi yksiköiden omavalvontaa.

### Kehittämistoimenpiteet

Loppuvuoden aikana ilmoitusten käsittelijöille järjestetään avoimia, matalan kynnyksen koulutustilaisuuksia. Koulutuksissa keskitytään yksikön toiminnan kehittämiseen laatu- ja turvallisuuspoikkeamien avulla. Vaaratilanneilmoitusten raportointia kehitetään edelleen siten, että tieto on helposti käytettävissä ja yhdistettävissä muuhun raportoitavaan tietoon.

## Ilmoitusten toimenpiteet

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

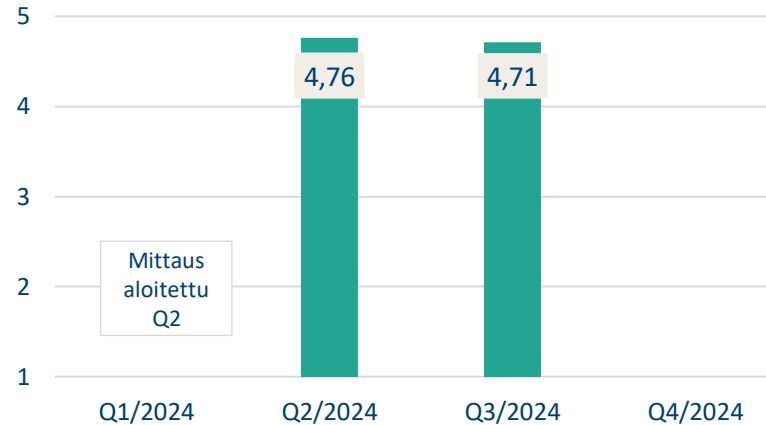
# Laatu ja turvallisuus

Palveluja käyttävien ja henkilöstön kokemus turvallisuudesta Q1-Q3 2024



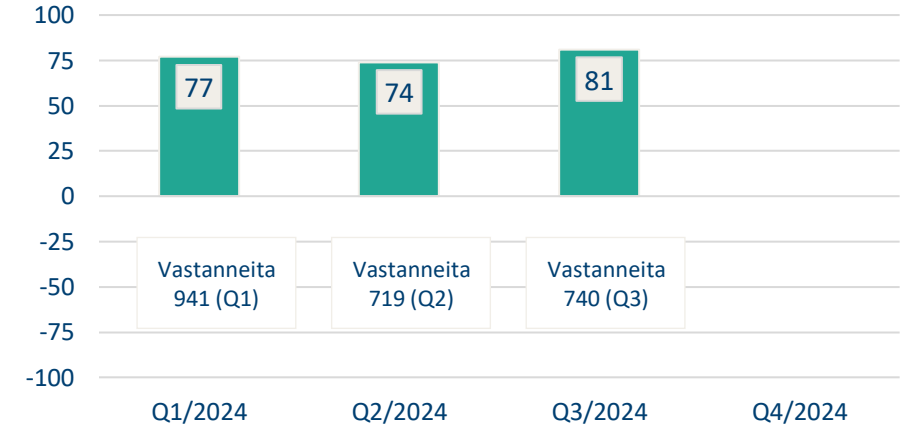
## Asiakkaan kokemus

"Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana"



## Henkilöstön kokemus (NSS) %

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



### Q3/2024

#### Havainnot

Asiakkaat ovat kuvanneet turvallisuuden tunteen muodostuvan tutusta, ystävällisestä ja asiantuntevasta henkilöstöstä sekä rauhallisesta työskentelystä. Asiakkaamme kuvaavat turvallisuuden tunnetta esimerkiksi siten, että he kokevat olevansa turvallisissa käsissä. Turvallisuuden tunnetta haastaa tiedon kulkuun liittyvät asiat.

Henkilöstön kokemus turvallisuudesta on hyvällä tasolla: tulos on parempi kuin asetettu tavoite (50 %) ja tulos edellisellä mittauskerralla. Tulos kertoo, että suurin osa henkilöstöstä kokisi olonsa turvalliseksi ollessaan omassa yksikössään asiakkaana tai potilaana. Tuloksen luotettavuutta heikentää alhainen vastaajien määrä.

#### Toimenpiteet

Turvallisuusindeksin tavoitetta arvioidaan ensi vuodelle uudelleen, kun mittari vakiintuu käyttöön.

#### Kehittämistoimenpiteet

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

Henkilöstön kokemus turvallisuudesta on tärkeä ja henkilökuntaa aktivoidaan vastaamaan Turvallisuuskuva -kyselyyn lisäämällä mittarin näkyvyyttä.

# Laatu ja turvallisuus

## RAI- järjestelmän kuvaus sekä peittävyys ja ikärakenne Q1-Q3 2024

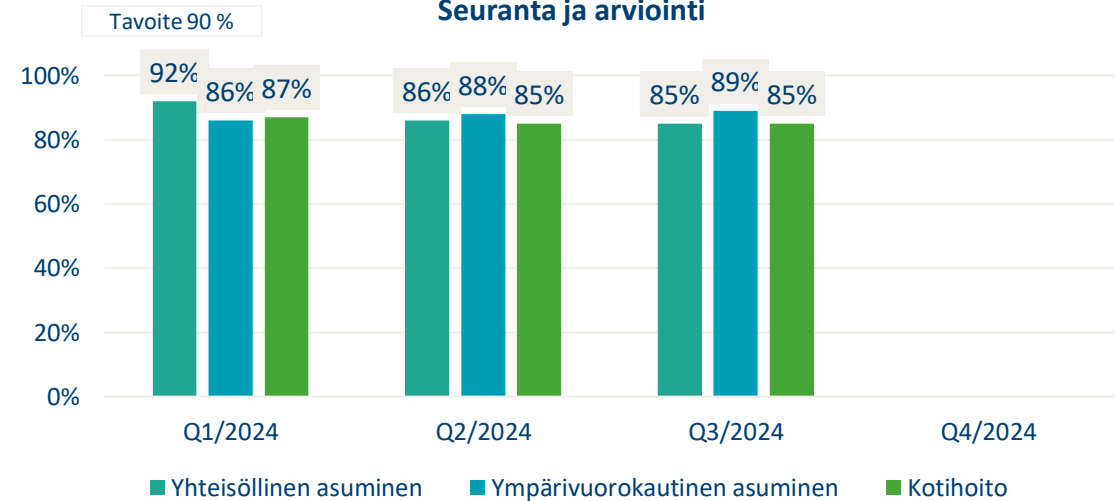
### RAI-järjestelmän kuvaus

RAI-järjestelmää käyttämällä asiakkaiden toimintakykyä ja palvelutarpeita arvioidaan yhdenmukaisesti ja monipuolisesti. RAI-arvioinnin tuottaman tiedon avulla palvelut pystytään suunnittelemaan yksilöllisesti ja kohdentamaan tarpeenmukaisesti heille, jotka niitä tarvitsevat. Vanhuspalvelulaki edellyttää RAI-arviointivälineistön käyttöä iäkkäiden toimintakyvyn ja palvelutarpeen arvioinnissa säännöllisissä palveluissa.

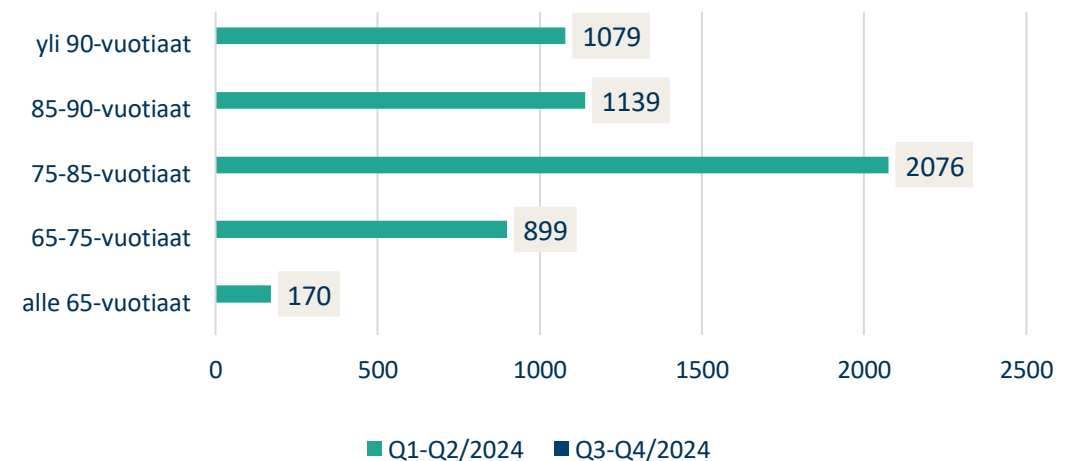
Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella RAI- arvioinneista muodostunutta tietoa hyödynnetään oman toiminnan tarkastelussa ja palvelujen kehittämisessä. Osavuosikatsauksissa seurataan samoja laatuindikaattoreita, jotka on määritelty RAI:n osalta kansallisessa laatusuosituksessa. Laatusuosituksen tarkoituksena on tukea hyvinvointialueiden sekä kuntien varautumista väestön ikääntymiseen. Tavoitteena on aktiivinen ja toimintakykyinen ikääntyminen sekä laadukkaat ja kestävät palvelut.



### Peittävyys (arviointimäärät) Seuranta ja arviointi



### Ikärakenne asiakasmääristä



# Laatu ja turvallisuus

## RAI-laatuindikaattorit ikääntyneiden palvelut Q1-Q3 2024

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

### Q3/2024

#### Havainnot

RAI- laatuindikaattoreille on määritelty tavoitetasot syyskuussa 2024. Tavoitetasot on määritelty ikääntyneiden palveluissa ensimmäistä kertaa seurantakohteiden osalta. Q1-Q2-Q3- jaksojen välillä ei ole suuria prosentuaalisia muutoksia. Sensitiivisten hoidon mittareiden osalta tulee kiinnittää erityistä huomiota ikääntyneiden kaatumisiin sekä kotihoidossa, että asumisessa. Toinen merkittävä huomio liittyy lääkehoidon kokonaisarvioinnin tekemiseen. Analyysi poimii asiakkaat, joille ei ole tehty lääkehoidon kokonaisarviointia. Lisäksi kotihoidon ja asumispalveluiden asiakkaiden osalta kuntoutukselliset toimet ja niiden vaikuttavuus ovat merkityksellisiä ja niihin tulee kiinnittää huomiota.

#### Toimenpiteet

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

#### Kehittämistoimenpiteet

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

#### Lukujen selite

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

# Laatu ja turvallisuus

## RAI-ID laatuindikaattorit perhe- ja sosiaalipalvelut Q1-Q3 2024

### RAI-ID laatuindikaattorit kehitysvammaisten asumispalveluissa

#### Asiakkaan palvelusuunnitelma ja kohtelu

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

#### Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

#### Terveyden- ja sairaanhoito

6. Kova päivittäinen kipu %
7. Alavireinen mieliala %

#### Lääkehoito

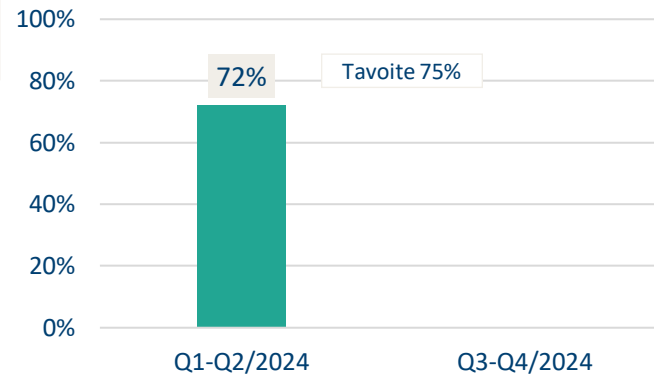
8. Lääkäri ei tarkistanut lääkitystä
9. Rauhoittavien lääkkeiden, unilääkkeiden tai antipsykoottilääkkeiden käyttö %

#### Asiakasturvallisuus

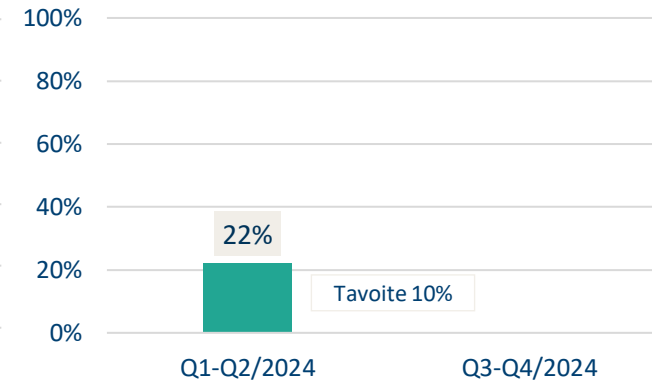
10. Kaatuneet asiakkaat 90 vrk aikana %

Muut mittarit raportoidaan laajassa laaturaportissa vuosittain.

### 4. Ohjattuihin toimintoihin osallistuminen



### 10. Kaatuneet asiakkaat 90 vrk aikana



RAI-ID- mittaritiedot ovat saatavilla puolivuositain. Q1-Q4-raportissa raportoidaan Q3-Q4-tiedot.

### Q1-Q2/2024

#### Havainnot

Vuoden 2023 toiselta vuosipuoliskolta vuoden 2024 ensimmäiseen vuosipuoliskoon sekä ohjattuihin toimintoihin osallistumisessa että kaatumisten vähentämisessä edistytty myönteiseen suuntaan tavoitetta kohti. Asiakkaista hieman suurempi osa on päässyt osallistumaan ohjattuihin toimintoihin. Kaatuneitten asiakkaitten osuus puolestaan on hieman pienentynyt.

#### Toimenpiteet

4. Ohjattuihin toimintoihin osallistuminen: Yksiköissä on keskustelua päiväaikaisten toimintojen tärkeydestä asiakkaidemme elämänlaadun kannalta, ja nostettu esiin niiden järjestämismahdollisuuksien moninaisuus.

10. Kaatuneet asiakkaat 90 vrk aikana: Olemme ottaneet käyttöön raportointijärjestelmään luodun haittatapahtumaraportin.

Kaatumisraportteja seurataan säännöllisesti palvelualueen eri organisaatiotasoilla. Henkilöstöä koulutetaan kaatumisten ennaltaehkäisyyn.

#### Kehittämistoimenpiteet

4. Ohjattuihin toimintoihin osallistuminen: Etsitään tapoja, millä saadaan nostettua ohjattuihin toimintoihin osallistuvien asiakkaiden määrää. Ohjattuja toimintoja ovat eri tavoin järjestetyt työtoiminnot, koulutusohjelmaan, vapaaehtois- tai päivätoimintaan osallistuminen, henkilökohtaisen avun tuen turvin järjestetty harrastustoiminta.

10. Kaatuneet asiakkaat 90 vrk aikana: Pyritään vähentämään asiakkaille sattuneita kaatumistapauksia mm. henkilöstön verkkokoulutuksilla ja ennakoimalla. Seurataan kaatumisia myös raportointijärjestelmään luodun asiakas- ja potilastietojärjestelmän haittatapahtumatilastojen kautta sekä ohjeistetaan raporttien ottaminen esihenkilöille.

Q3/2024

### Havainvoja sosiaalihuollon valvonnasta

- Ikääntyneiden asumispalveluissa erityisesti yksityisen palveluntuotannon kohdalla on noussut ilmiönä esille kasvava joukko kansainvälisiä opiskelijoita, joita sijoitetaan osaksi välittömän asiakastyön rakennetta, vaikka koulutus ja erityisesti kielitaito eivät ole riittävällä tasolla. Koska osaaminen ei aina ole riittävää, tämä voi muodostaa riskin asiakasturvallisuudelle.
- Yleisesti sosiaalihuollon asumispalveluissa havaintona on yöaikaisen hoitajamitoituksen riittävyyden turvaaminen. Tämä korostuu erityisesti yksiköissä, joissa on useampi rakennus tai asuinkerros, joissa asukashuoneita sijaitsee.
- Erityisesti mielenterveys- ja vammaispalvelujen asumisessa havaintona on puutteet henkilöstömitoituksen laskennassa ja hahmottamisessa. Palveluntuottajat eivät kykene aina todentamaan hoivatyöntekijöiden tekemää hoivatyön määrää suhteessa mahdollisiin tukitehtäviin.
- Yhtenä koko sosiaalihuollon asumispalveluita koskevana havaintona on puutteet lääkehoidon osaamisen varmistamisessa. Lääkehoidon toteuttamiseen ei ole välttämättä riittävää osaamista tai lääkelupien suorittamisessa lääkehoitosuunnitelman mukaisesti on puutteita.

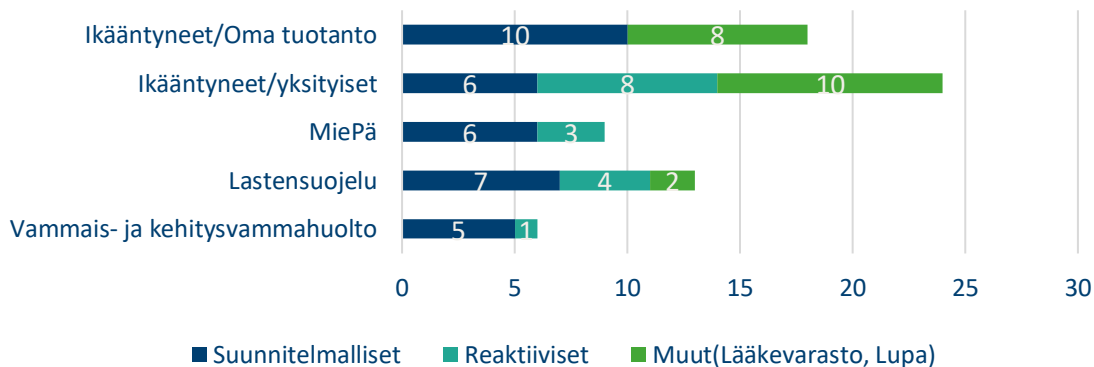
Tässä osiossa raportoidaan Siun soten valvontapalvelut-yksikön tekemän valvontatyön havainnoista. Valvontayksikön tekemä valvontatyö ja sen raportointi kohdistuu pääosin sosiaalipalveluihin ja siellä erityisesti asumisen valvontaan. Valvontaa tehdään pääosin suunnitelmallisesti ennalta sovitun, riskiarvioon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

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

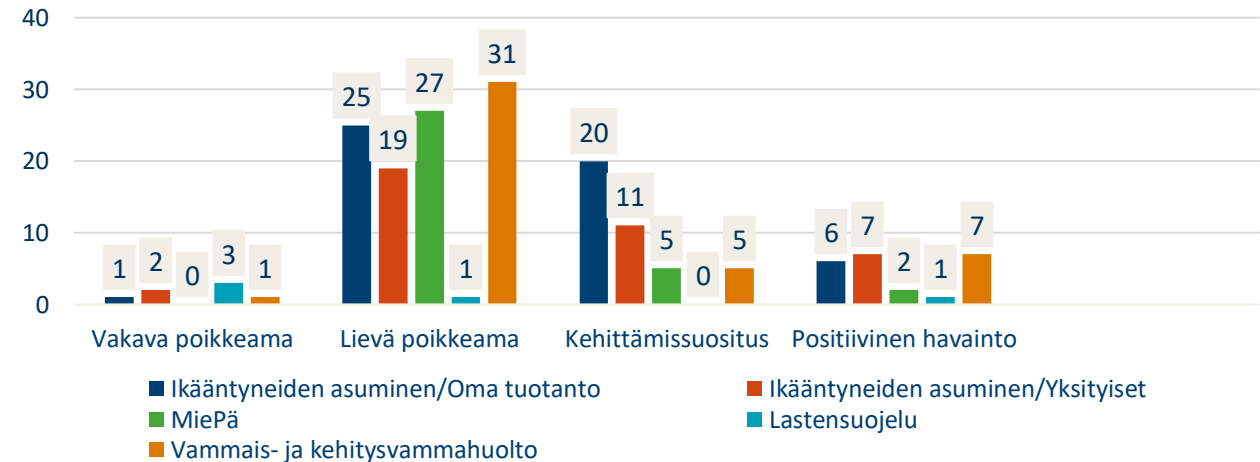
Valvontatapahtumien määrästä sekä niihin liittyvistä toimenpiteistä vaativien havaintojen määrästä raportoidaan osana hyvinvointialueen omavalvonnan raportointia kaksi kertaa vuodessa. Tässä Q3-raportissa on siten mukana tapahtumat ja havainnot ajalta 1.1-30.6.2024.

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

### Valvontatapahtumien määrä 1.1.-30.6.2024 Q1-Q2



### Toimenpiteitä vaativien havaintojen määrä suunnitelmallisessa valvonnassa 1.1.-30.6.2024 Q1-Q2

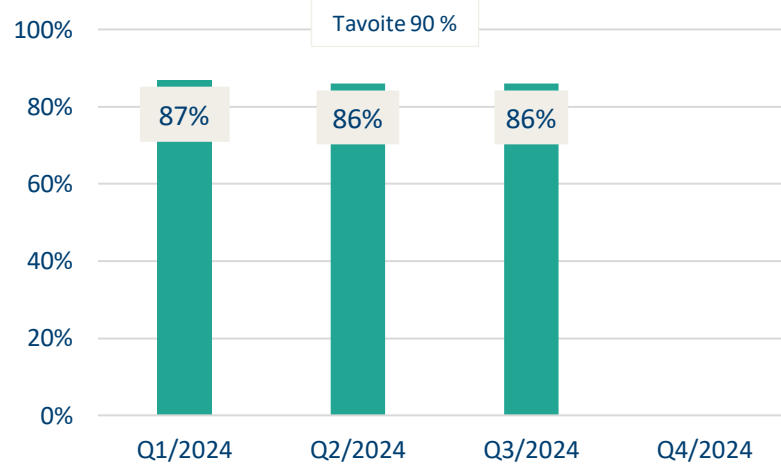




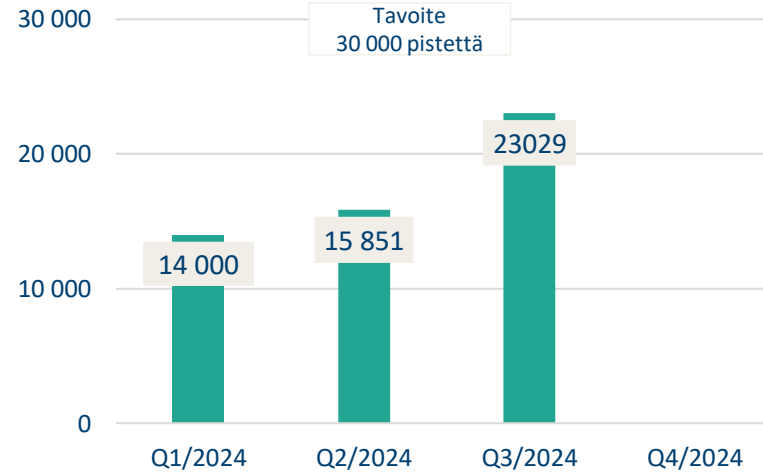
# Laatu ja turvallisuus

Pelastuslaitoksen ja turvallisuuspalvelujen laatutavoitteet Q1-Q3 2024

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

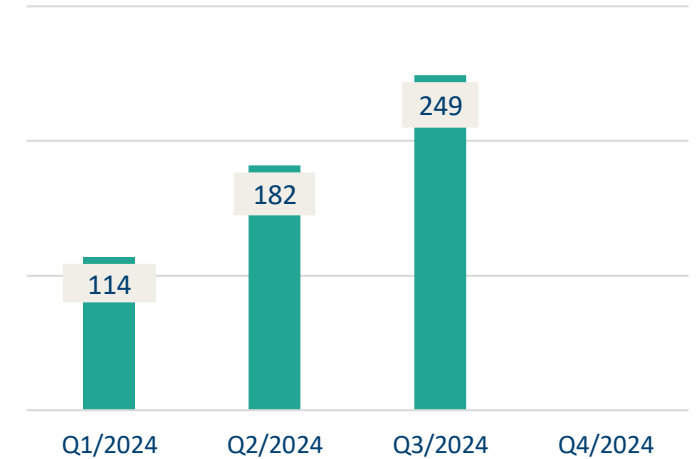


**Turvallisuuskoulutuksen vaikuttavuus**  
**Laatupisteet**



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

**Turvallisuusviestintä ja koulutus (lukumäärä)**



## Q3/2024

### Havainnot

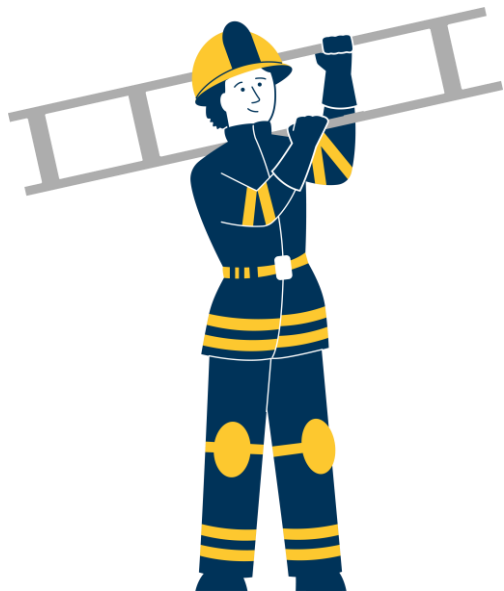
Rakennuspaloissa ja rakennuspalovaaroissa uhattuna olleiden omaisuusarvojen suuruus oli noin 19,4 miljoonaa euroa. Pelastettujen omaisuusarvojen suuruudeksi arvioitiin 16,7 miljoonaa euroa. Turvallisuuskoulutukset ovat edenneet suunnitellusti. Koulutustilaisuuksia on pidetty 249 kappaletta, joihin on osallistunut 16331 henkilöä. Vuodelle asetetusta tavoitteesta on saavutettu 73 %.

### Toimenpiteet

Hoitolaitokset, lapset, nuoret sekä ikäihmiset ovat olleet turvallisuuskoulutuksen painopisteinä. Lisäksi 265 kodissa on pidetty erillinen ikäihmisten asumisturvallisuutta edistävä katselmus.

### Kehittämistoimenpiteet

Ei erityisiä kehittämistoimenpiteitä.



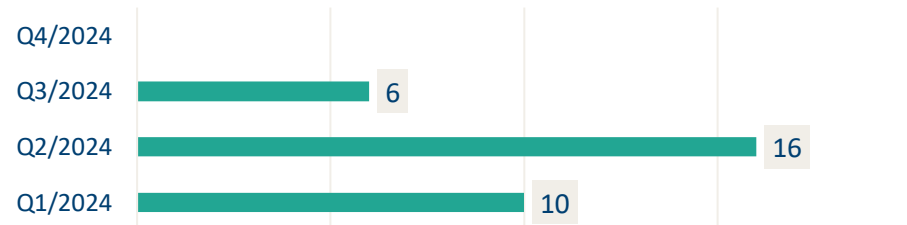
# Laatu ja turvallisuus

Ympäristöterveydenhuolto: terveysturvonta ja eläinlääkintä Q1-Q3

## Terveysturvontaan tarkastuskäyntien lukumäärä

Tavoite 2024	Q1/2024	Q2/2024	Q3/2024	Q4/2024
1550 käyntiä	297	415	308	

## Sairastumis- ja haittailmoitusten määrä



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

## Q1-Q3/2024

### Havainnot

Tarkastusmäärän toteutumisessa ollaan jonkin verran jäljessä. Q1-Q3-ajalta tulleista SaHa -ilmoituksista 23 on ollut sairastumisilmoituksia ja 9 haittailmoituksia.

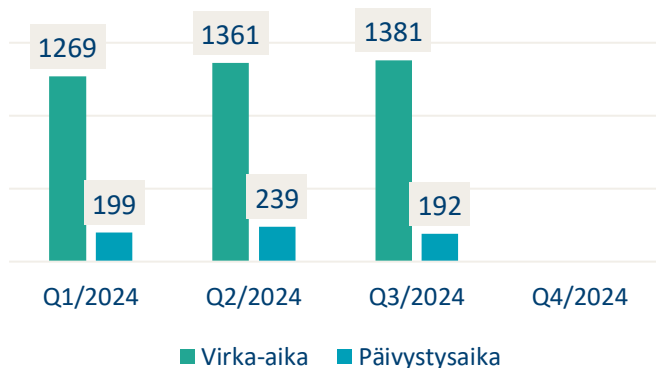
### Toimenpiteet

Seuraamme tarkastusmäärien toteutumisia säännöllisesti tiimi- ja kuukausikokouksissa ja sovimme tarvittavista korjaustoimenpiteistä. SaHa -ilmoitukset tulevat ilppa.fi-palvelusta sähköisesti viranomaisen käsiteltäväksi. Ilmoitukset otetaan käsittelyyn heti niiden saavuttua.

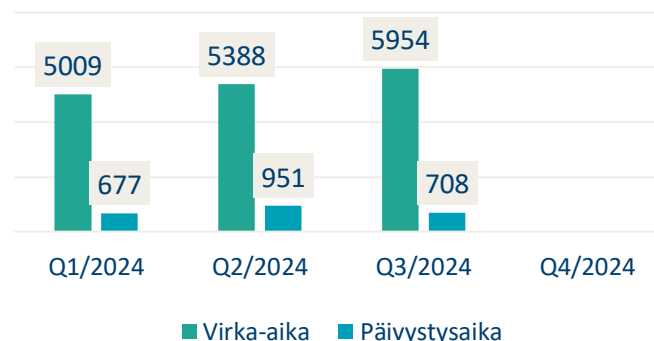
### Kehittämistoimenpiteet

Panostetaan siihen, että valvontasuunnitelma toteutuu, jolloin myös tarkastustavoite saavutetaan. SaHa -ilmoitukset ovat yksi keino saavuttaa valvonnan vaikuttavuutta. Epäkohtiin voidaan puuttua heti ja estää näin mahdollisia uusia sairastumisia tai muita terveyshaittoja.

## Käyntimäärät tiloilla



## Käyntimäärät eläinlääkärivastaanoitoilla



## Q1-Q3/2024

### Havainnot

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

### Toimenpiteet

Kehitämme päivityssuunnittelua erityisesti itäisellä alueella ja varmistamme henkilöstöressurssien optimaalisen käytön eri tilanteissa sekä panostamme rekrytointiin.

### Kehittämistoimenpiteet

Jatkamme valmistautumista uuden eläinlääkintähuoltolain aiheuttamiin muutoksiin.

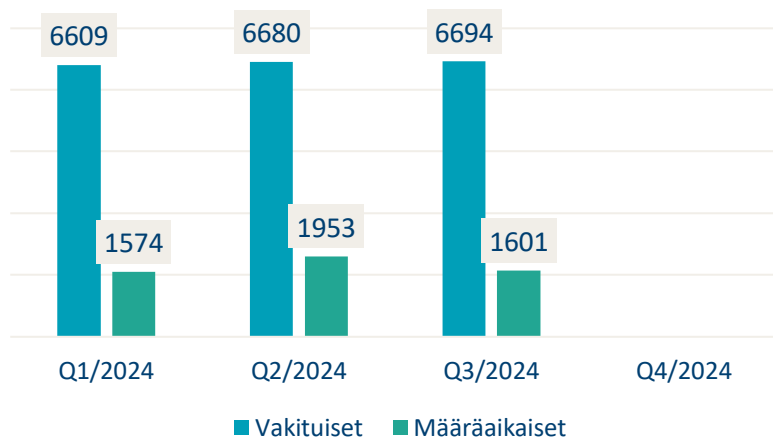
# Henkilöstö ja työhyvinvointi

## Q1-Q3/2024

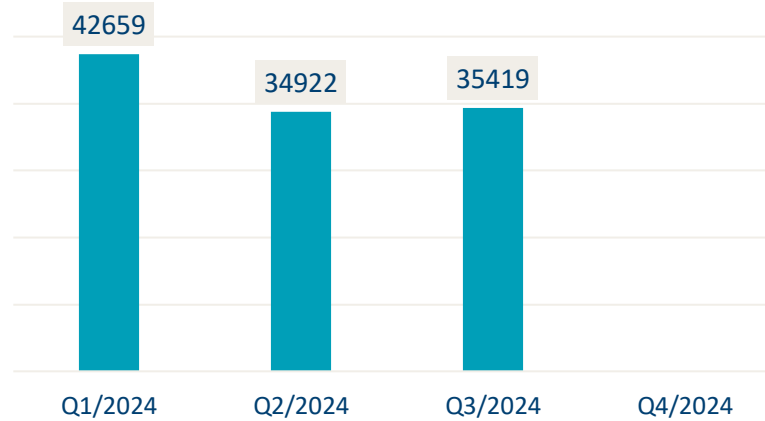
# Henkilöstö ja työhyvinvointi

Q1-Q3 2024

Henkilöstömäärä

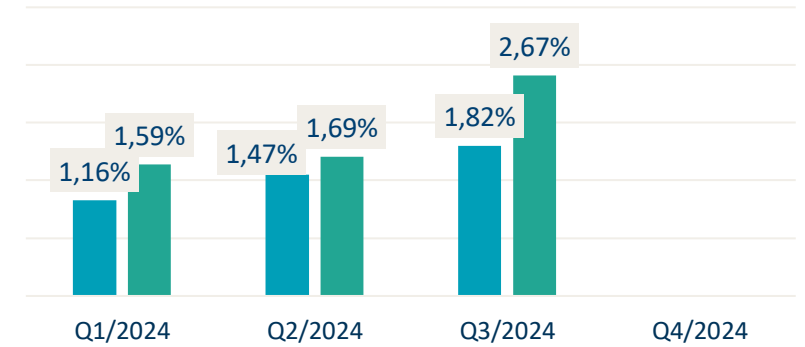


Työkykyperäisten poissaolojen määrä



Sisältää tapaturmat, sairauspoissaolot ja kuntoutustuet.

Lähtövaihtuvuus



■ Lähtövaihtuvuus ilman eläköityneitä  
■ Lähtövaihtuvuus eläköityneiden kanssa

Lähtövaihtuvuusprosentti kertoo päättäneiden palvelussuhteiden osuuden vakituisten palvelussuhteiden määrästä.

## Q1-Q3/2024

### Havainnot

Vakituisten palvelussuhteiden määrä on kasvanut. Työkykyperäisten poissaolojen määrä on vähentynyt. Lähtövaihtuvuudessa on havaittavissa hieman nousua viimeisimmällä vuosineljänneksellä (Q3). Lähtövaihtuvuus on pysynyt tasaisena kahden ensimmäisen kvartaalin ajan. Koska kyse on kolmen kuukauden ajanjaksoista, Q3-tulos ei aiheuta toimenpiteitä vaan tilannetta seurataan.

### Toimenpiteet ja kehittämistoimenpiteet

Positiivinen kehitys vakituisten henkilöstön määrässä osoittaa, että panostukset rekrytointiin ja vetovoiman kasvattamiseen ovat olleet oikeansuuntaisia. Näitä toimenpiteitä jatketaan.

Vaikka työkykyperäisten poissaolojen määrä on vähentynyt, niiden määrä on edelleen suuri. Suotuisaan kehitykseen vaikuttaa yli 30 päivää kestäneiden poissaolojaksojen osalta tehty tiivis, sisäinen prosessinvarmistus. Työhyvinvoinnin edistämisen toimenpiteitä jatketaan ja työkykyjohtamisen kehittämistä tuetaan aktiivisesti.



# Hyvää elämää ja elämäniloa Pohjois-Karjalassa

TUKEA  TURVAA  HYVINVOINTIA

Lisätiedot  
[laadunvalvonta@siunsote.fi](mailto:laadunvalvonta@siunsote.fi)