

Laadun ja omavalvontaohjelman raportointi 1.1.-31.3.2025 Q1

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 osavuositarkastuksiin nostettavat mittarit on päätetty yhdessä kaikkien toimialueiden kanssa.
- Raportti julkaistaan Siun soten verkkosivuilla neljä kertaa vuodessa.
- Raporttia kehitetään jatkuvasti osana omavalvonnan kokonaisuutta.

Laadun ja omavalvontaohjelman raportin osa-alueet

Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Asiakaskokemus ja osallisuus

Laatu ja turvallisuus

Henkilöstö ja työhyvinvointi

Laadun ja omavalvontaohjelman raportin osa-alueet

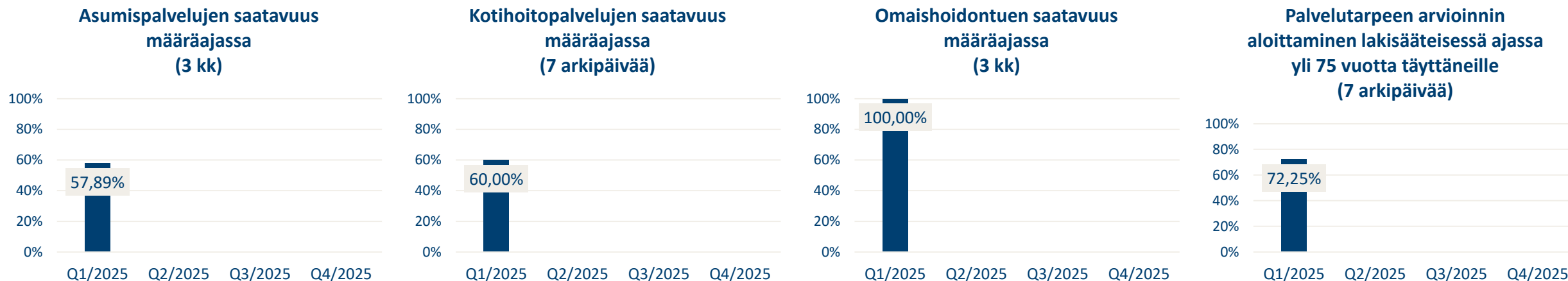
Raportoinnin osa-alue	Määritelmä	Esimerkkejä mittareista
Saatavuus	Asukkaan tarpeisiin vastaavia sosiaali- ja terveyspalveluita sekä pelastustoimen palveluita on tarjolla riittävästi oikeassa palvelukanavassa ja oikeaan aikaan. Palvelujen saavutettavuus on osa saatavuutta, ja sillä tarkoitetaan palvelujen 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
Yhdenvertaisuus	Asukkaiden näkökulmasta muun muassa palvelujen yhdenvertainen saatavuus ja saavutettavuus sekä toteutuminen huomioiden kaikki väestöryhmät. Yhdenvertaisuuden toteutumista voi tarkastella palvelujen yhdenvertaisen saatavuuden näkökulmasta.	Palveluihin pääsyn määräajat eri palvelukanavissa Asiakaspalaute: Tiedon ymmärrettävyys
Jatkuvuus	Palvelujen jatkuvuudella tarkoitetaan sitä, että hyvinvointialue varmistaa mahdollisuuksien mukaan, että sama ammattilainen palvelisi peräkkäisissä palvelutapahtumissa ja palvelunkäyttäjää koskeva tieto siirtyy katkeamatta eri palveluntarjoajien järjestelmästä toiseen.	Hoidon jatkuvuus perusterveydenhuollossa (COCI-indeksi) Asiakaspalaute: Tiedon saanti
Asiakaskokemus ja osallisuus	Osallisuudella ja asiakkaiden kokemuksella tavoitellaan sitä, että asiakkaidemme kokemukset ohjaavat palveluidemme kehittämistä nyt ja tulevaisuudessa. Panostamme tiedolla johtamiseen, jotta asiakaskokemustieto ja asiakaspalautteet analysoidaan systemaattisesti ja tehdyt johtopäätökset viedään käytäntöön ja kehittämiseen.	NPS (Net Promoter Score) Jatkuva asiakaspalaute-kysely Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteydenottojen määrä
Laatu ja turvallisuus	Sosiaali- ja terveyspalveluihin 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 laatueroikkeen oppimalla.	Vaaratilanneilmoitukset Asiakaspalaute: Turvallisuus Henkilöstön turvallisuuskuva Valvontatapahtumat RAI-tiedot Ympäristöterveydenhuolto
Henkilöstö ja työhyvinvointi	Henkilöstön osaamisen, osaamisen kehittämisen, työhyvinvoinnin, työturvallisuuden sekä toimintakyvyn seuraaminen. Henkilöstön toimintakyvyn merkitys hyvinvointialueen järjestämisvastuun kantamiseen, sekä henkilöstöhyvinvoinnin ja -tyytyväisyyden merkitys hyvinvointialueen keskeisille strategisille tavoitteille.	Henkilöstömäärä Vaihtuvuus Työkykyperäiset poissaolot

Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Q1/2025

Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Palveluun pääsyn toteutuminen ikääntyneiden palvelut Q1/2025



Q1/2025

Havainnot

Asumispalvelujen, kotihoitopalvelujen ja palvelun tarpeen arvioinnin aloittamiset eivät toteudu asetetuissa tavoiteaikatauluissa. Kotihoitopalvelujen saatavuus toteutuu kuitenkin lakisääteisessä määräajassa (3 kk). Omaishoidon tuen saatavuus toteutuu lakisääteisessä määräajassa. Nykyinen asiakas- ja potilastietojärjestelmä ei tue sosiaalihuollon asiakkaan palveluprosessia.

Toimenpiteet

Kotihoitoa ja kotiin annettavia palveluja on sovittu vahvistettavan lisäämällä henkilöstöä. Lisäyksiä ei ole vielä pystytty tekemään.

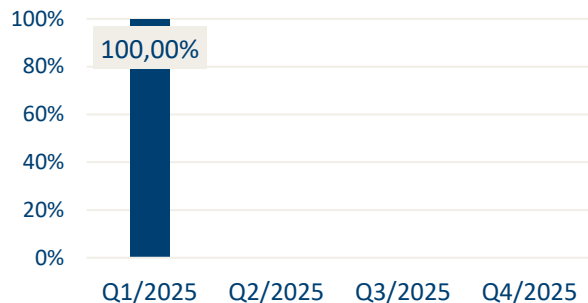
Kehittämistoimenpiteet

Kotihoitoon lisätään hoitohenkilökuntaa, samoin kotona asumista tukeviin palveluihin sosiaalihuollon ammattilaisia. Palvelujen sujuvoittamista tuetaan ja kehitetään jatkuvasti, jotta tarvittavat palvelut pystytään tuottamaan lakisääteisesti.

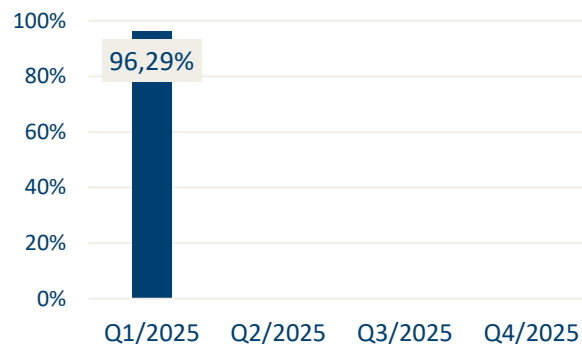
Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Palveluun pääsyn toteutuminen perhe- ja sosiaalipalvelut Q1/2025

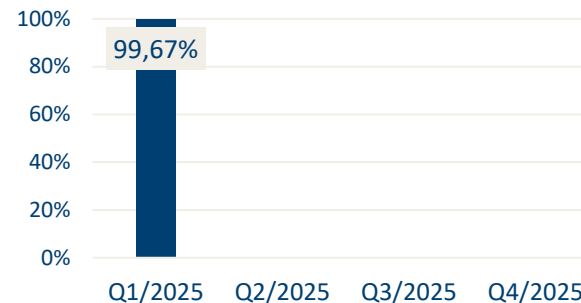
Lapsiperhepalvelujen ja
lastensuojeluilmoitusten käsittely
määräajassa (7 arkipäivää)



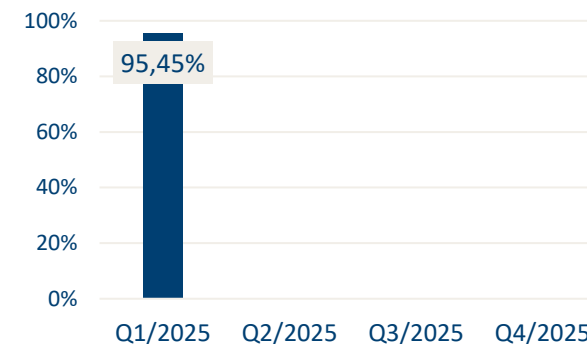
Palvelutarpeen arviointien
valmistuminen määräajassa



Toimeentulotukihakemusten
käsittely määräajassa
(7 arkipäivää)



Vammaispalveluhakemusten
käsittely määräajassa



Q1/2025

Havainnot

Lakisääteiset käsittelyajat toteutuvat hyvin.

Toimenpiteet

Pidetään hyvä taso.

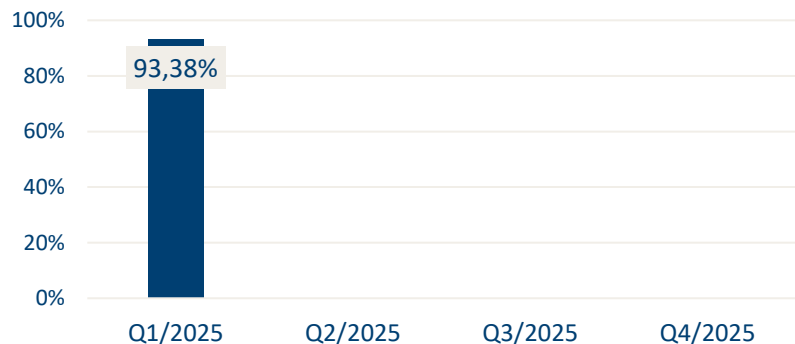
Kehittämistoimenpiteet

Pidetään olemassa oleva hyvä taso ja tavoitellaan vieläkin parempaa.

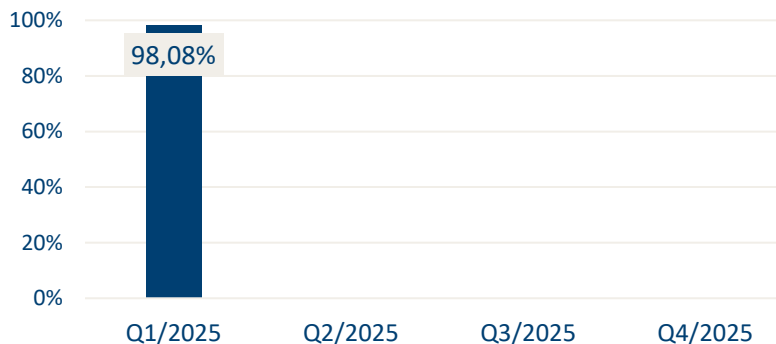
Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Hoitoon pääsy ja jatkuvuus perusterveydenhuollossa terveys- ja sairaanhoitopalvelut Q1/2025

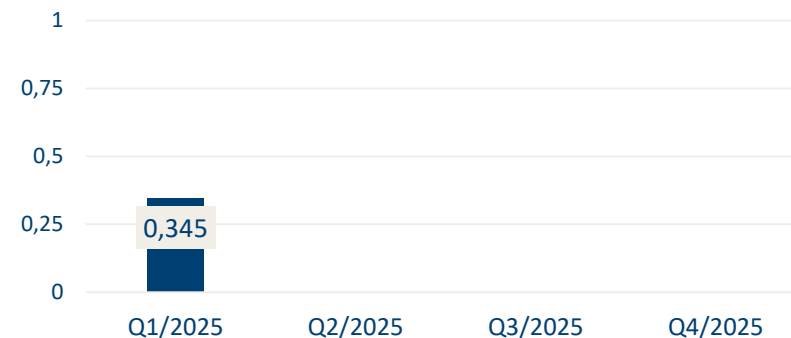
**Hoitoon pääsy perusterveydenhuolto
avosairaanhoito (hoitotakuun mukainen)**



**Hoitoon pääsy perusterveydenhuolto
suunterveydenhuolto (hoitotakuun mukainen)**



**Hoidon jatkuvuus perusterveydenhuollossa
COCI-indeksi lääkärin**



Q1/2025

Havainnot

Terveydenhuoltolain mukaiseen perusterveydenhuollon kiireettömään hoitoon pääsyn määräajat muuttuivat 1.1.2025 alkaen. Lakisääteinen hoitoonpääsy on avosairaanhoidossa hieman parantunut ja suun terveydenhuollossa pysynyt olennaisesti ennallaan loppuvuoteen 2024 nähden. Lääkäreiden hoidon jatkuvuus (COCI) on jonkin verran parantunut vuoteen 2024 nähden.

Toimenpiteet

Hoitoon pääsyn turvaamiseksi ostopalveluita on edelleen hyödynnetty tarvittaessa täydentämään perustoimintaa. Etätyön mahdollisuuksia hyödynnetään kattavasti vastaanottopalveluissa.

Kehittämistoimenpiteet

Digitaalisen palvelualustan käyttöä ja sähköisten palvelujen käytön laajentamista jatketaan vastaanottopalveluissa. Hoidon jatkuvuutta tukevien toimintatapojen ja -mallien kehittämistä jatketaan myös. Liikkuvien ja paikalle vietävien palvelujen ratkaisuvaihtoehtojen kartoitusta on jatkettu tavoitteena laajentaa toimintamallia etenkin suun terveydenhuollossa.

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 Q1/2025

Perusterveydenhuollon puhelinpalvelut				
Terveysasemat	Q1/2025	Q2/2025	Q3/2025	Q4/2025
Saapuneiden puheluiden määrä (kpl)	133 241			
Vastaus %	85,06 %			
Takaisinsoittojen %	97,27 %			
Keskimääräinen odotusaika t:mm:ss	3:30:01			
Suun terveydenhuolto	Q1/2025	Q2/2025	Q3/2025	Q4/2025
Saapuneiden puheluiden määrä (kpl)	24 944			
Vastaus %	91,14 %			
Takaisinsoittojen %	99,77 %			
Keskimääräinen odotusaika t:mm:ss	00:11:05			

Ikääntyneiden palvelut				
Seniorineuvonta Ankkuri	Q1/2025	Q2/2025	Q3/2025	Q4/2025
Saapuneiden puheluiden määrä (kpl)	3 620			
Vastaus %	69,61 %			
Takaisinsoittojen %	99,91 %			
Omais- ja perhehoitokeskus Onneli	Q1/2025	Q2/2025	Q3/2025	Q4/2025
Saapuneiden puheluiden määrä (kpl)	1 612			
Vastaus %	94,31 %			
Takaisinsoittojen %	98,56 %			

Q1/2025

Havainnot

Puhelinpalvelun puheluiden määrissä on havaittavissa hieman lisääntymistä vuoteen 2024 nähden. Terveysasemien ja suun terveydenhuollon takaisinsoiton keskimääräinen odotusaika on parantunut vuoteen 2024 nähden.

Toimenpiteet

Puhelinpalvelun kysynnän vaihteluun perustuen resurssi- ja työvuorosuunnittelun tarvelähtöisyyttä on parannettu ja tarkennettu alkuvuoden 2025 aikana. Toimintatapoja ja -malleja kehitetään asiakaslähtöisesti sekä hoidon jatkuvuutta tukien.

Kehittämistoimenpiteet

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

Q1/2025

Havainnot

Seniorineuvonta Ankkuriin ja omais- ja perhehoitokeskus Onneliin tulleissa puhelujen määrissä on kasvua. Kasvavasta puhelumäärästä huolimatta vastaus- ja takaisinsoittoprosentti on parantunut verraten vuoden Q4/2024 raporttiin.

Toimenpiteet

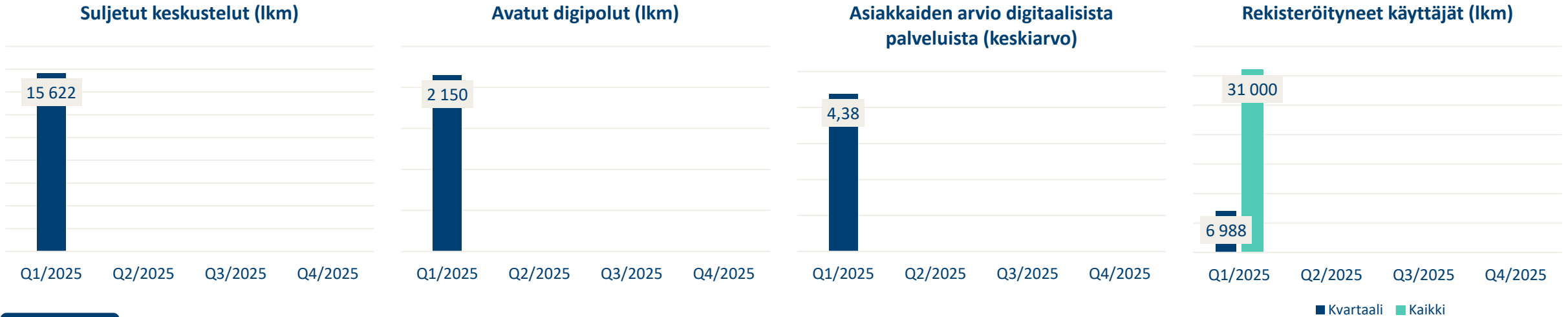
Vuonna 2024 puolella ateriapalvelupuhelut siirrettiin oman numeron alle parantamaan asiakaspuheluihin vastaamista ja tehtiin sisäisiä työjärjestelyjä, joiden avulla vahvistettiin asiakaspuhelujen vastaamisen resurssointia. Lisäksi vuoden aloitettiin valmistelevaan digitaalisen palvelualustan hyödyntämistä asiakasyhteydenotoissa.

Kehittämistoimenpiteet

Digitaalisen palvelualustan käyttöönoton kautta kehitetään ja monipuolistetaan yhteydenottomahdollisuuksia. Lisäksi puheluiden vastaanottojärjestelmä ajantasaistetaan.

Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Digitaaliset palvelut palvelualustalla terveys- ja sairaanhoitopalvelut Q1/2025



Q1/2025

Havainnot

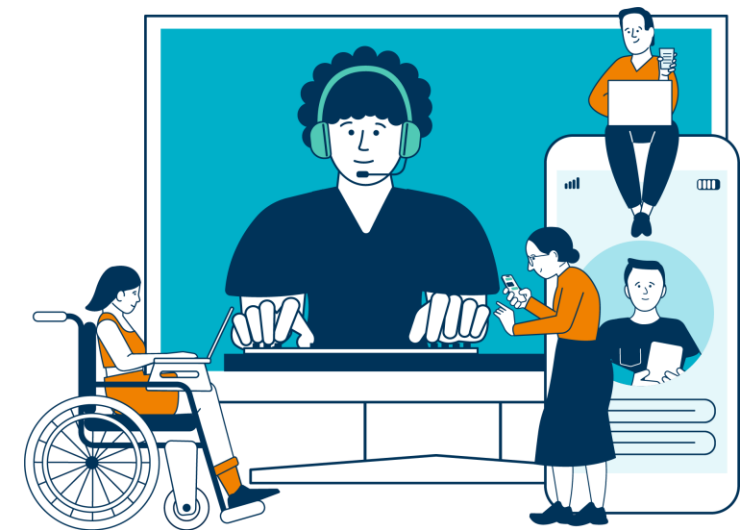
Digitaalinen palvelualusta on otettu käyttöön keväällä 2024 ja rekisteröityneiden käyttäjien määrä on kasvanut tasaisesti. Käyttäjämäärien kasvaessa myös suljetut keskustelut ja avatut digipolut ovat lisääntyneet. Asiakkaiden arvio palvelusta arvioidaan asteikolla 1-5 ja on pysynyt palvelun käytön aikana olennaisesti samalla tasolla.

Toimenpiteet

Digitaalisia palveluja on laajennettu alkuvuoden 2025 aikana ottamalla käyttöön erilaisia toiminnallisuksia eri yksiköissä ja palveluissa. Chat-palvelu on laajentunut päivystysavun toimintaan, kiireetöntä asiointia sekä erilaisia etä- ja ryhmävastaanottotoimintoja on otettu käyttöön. Lomakkeita ja kyselyitä sekä digipolkuja on lisätty palveluun.

Kehittämistoimenpiteet

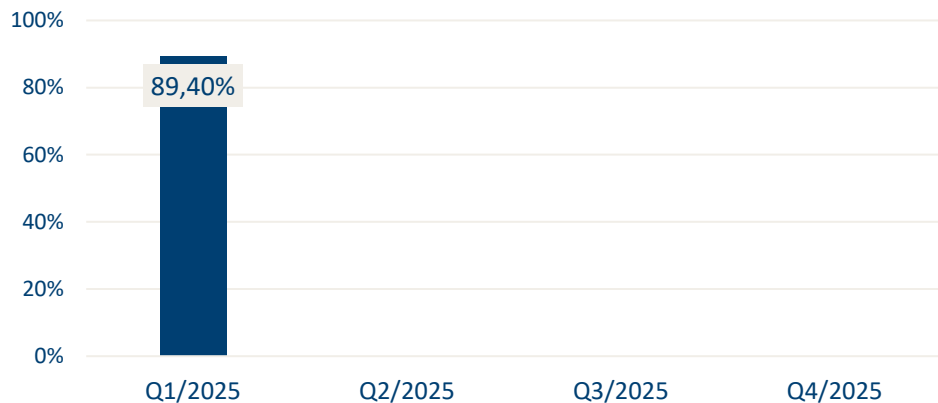
Digitaalisia palveluja laajennetaan vuoden 2025 aikana jatkamalla erillisen suunnitelman mukaisesti eri toiminnallisuuksien käyttöönottoa eri yksiköissä ja palveluissa. Vuoden aikana tehdään digitaalisten palvelujen sisäistä ja ulkoista viestintää tukemaan sitä, että asiakkaat löytävät ja oppivat hyödyntämään digitaalisia palveluja. Hyvä asiakaskokemus ja asioiden hoidetuksi saaminen tukee sitä, että digitaalisia palveluja halutaan hyödyntää jatkossakin.



Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Hoitoon pääsyn toteutuminen erikoissairaanhoidossa terveys- ja sairaanhoitopalvelut Q1/2025

**Hoitoon pääsy erikoissairaanhoito
hoidontarpeen arvio (hoitotakuun mukainen)**



**Hoitoon pääsy erikoissairaanhoito
hoitojono (hoitotakuun mukainen)**



Q1/2025

Havainnot:

Hoidon tarpeen arviointi on edelleen korjaantunut vuoden ensimmäisellä kvartaalilla. Poliklinikkajonoja on purettu, joka osittain heijastuu myös hoitojonojen kasvuna. Hoitojonot ovat erityisesti kirurgian osalta jonkin verran pidentyneet. Syynä edelleen jatkuva leikkaussalien remontti ja toisaalta leikkaavien kirurgien, erityisesti ortopedien puute.

Toimenpiteet:

Hoidon tarpeen arviointia jatketaan entiseen tapaan. Jonot siltä osin pyritään saamaan lakisääteiselle tasolle vuoden loppuun mennessä. Hoitojonojen osalta kertynyttä kuormaa ei saada omin voimin purettua, vaan siihen tarvitaan oma suunnitelmansa. Valvira on velvoittanut jonojen osalta lakisääteisyyttä 31.3.2025 mennessä. Tähän ei ole päästy. Loppukevään aikana saamme Valviran raportin ja toimintaohjeet, joiden mukaan teemme suunnitelman jatkos osalta.

Kehittämistoimenpiteet:

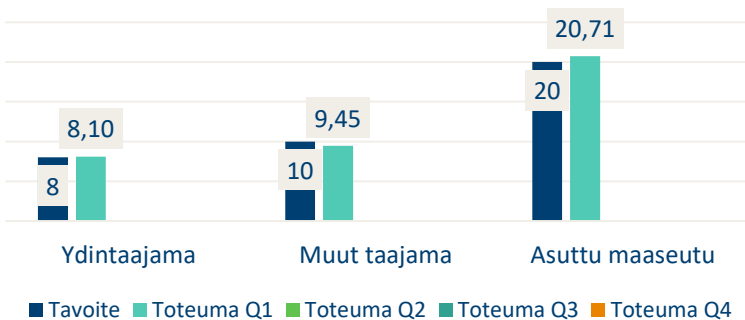
Leikkaussalien remontin valmistuminen 2026. Ortopedien ja muiden kirurgisten alojen lääkäreiden rekrytointi. YTA-alueen yhteinen selvitys tekonivelkirurgian ja silmätautien hoidon järjestämiseksi. Kertyneen jonon purkusuunnitelma.



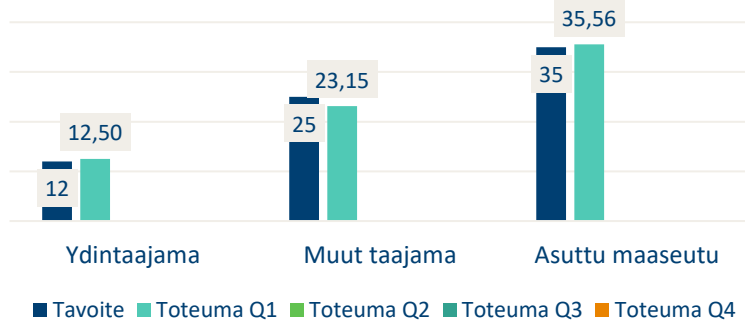
Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Pelastuslaitos ja turvallisuuspalvelut ensihoito Q1/2025

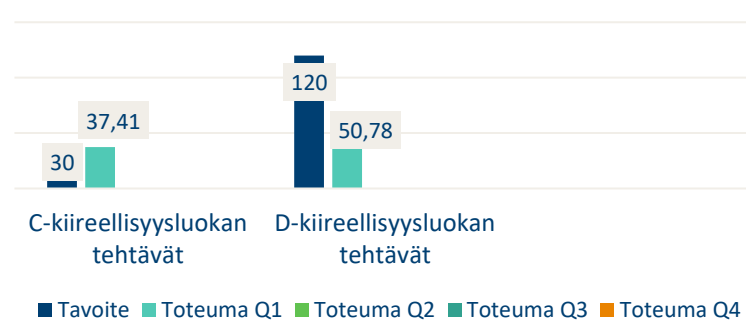
**Ensihoitoyksikön potilaan tavoittamisaika 50 %
A-B-kiireellisyysluokan tehtävistä (minuuttia)**



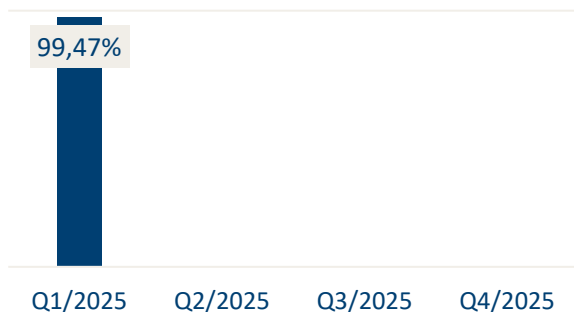
**Ensihoitoyksikön potilaan tavoittamisaika 90 %
A-B-kiireellisyysluokan tehtävistä (minuuttia)**



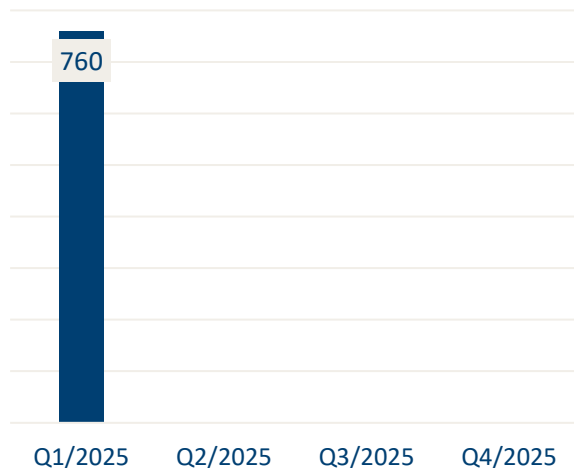
**Ensihoitoyksikön potilaan tavoittamisaika C-D-
kiireellisyysluokan tehtävistä (minuuttia)**



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



Virtuaaliyksikön tehtävämäärät



Q1/2025

Havainnot

Ensihoitopalvelun hätäkeskuksen kautta tulevien hälytysten määrä on vähentynyt ja kotiin vietävien palveluiden tukitehtävien määrä on puolestaan pysynyt lähestulkoon samalla tasolla. Potilaiden tavoittamisaikojen viiveet ovat kasvaneet vuoteen 2024 keskiarvoon verrattuna. Kiireellisten tehtävien väheneminen aiheuttaa väistämättä enemmän tilastopoikkeamaa. Ensihoidon palvelutasopäätöksen mukaiset tavoittamisajat jäivät toteutumatta viidellä osa-alueella ja ne toteutuivat kolmella osa-alueella. Näiden havaintojen pohjalta herää epäily ensihoitoyksiköiden virheellisistä tilatiedoista. Kaikkiin äkillisiin henkilöstövajeisiin ei ole automaattisesti hälytetty henkilöstöä ylitöihin.

Toimenpiteet

Ensihoidon kenttäjohtajat ohjeistetaan tarkemmin seuraamaan ensihoitoyksiköiden tilatietoja. Ensihoitajille korostetaan välittömän lähtöviiveen merkitystä. Arvioidaan näiden toimenpiteiden vaikutusta Q2 toteumien yhteydessä.

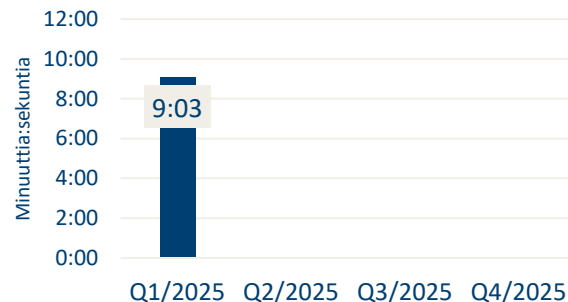
Kehittämistoimenpiteet

Ensihoitajille muistutetaan mahdollisuudesta välittää tilatietoja KEJO:n toimintahäiriöissä myös VIRVE:llä.

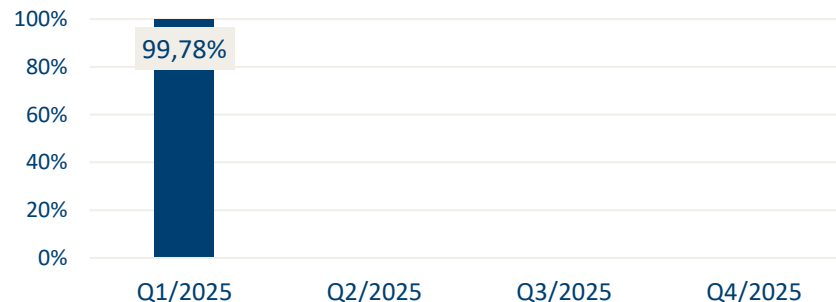
Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Pelastuslaitos ja turvallisuuspalvelut pelastustoimi Q1/2025

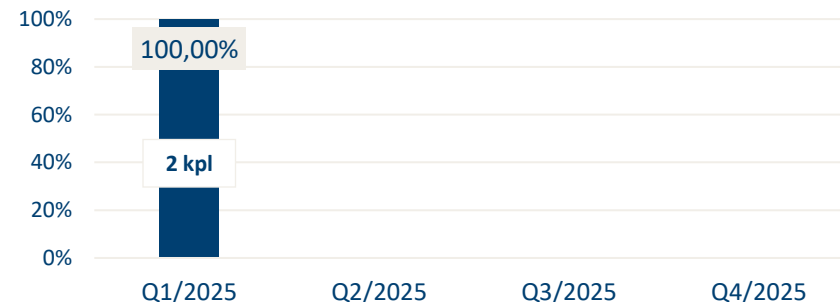
Pelastustoimen ensimmäisen yksikön onnettomuuskohteen tavoittamisaika min:ss



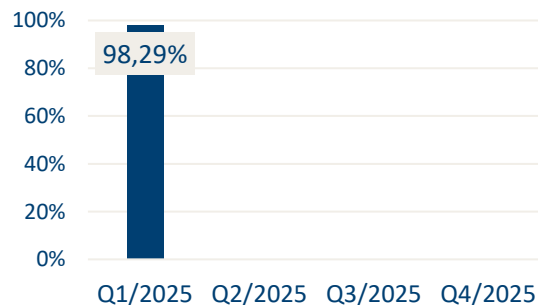
Kiireellisissä pelastustehtävissä ensimmäinen yksikkö saavuttaa onnettomuuskohteet kaikissa riskiluokissa 9 minuutissa (mediaani tarkastelu)



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



Pelastusviranomaisvalvonnan toteutuminen %/suunnitellusta tavoitteesta



Valvontasuunnitelman toteutuminen A1-A6 kohteet Riskikohteiden palotarkastukset % asetetusta tavoitteesta



Q1/2025

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 Kiteen pelastusasemalla. Ko. aseman on henkilöstön resurssointia vahvistettu ja samalla uudistettu toimintamalleja palvelemaan entistä paremmin toimialueiden välistä palveluintegraatiota.

Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Tiedon saanti ja tiedon ymmärrettävyys asiakkaan näkökulmasta Q1/2025

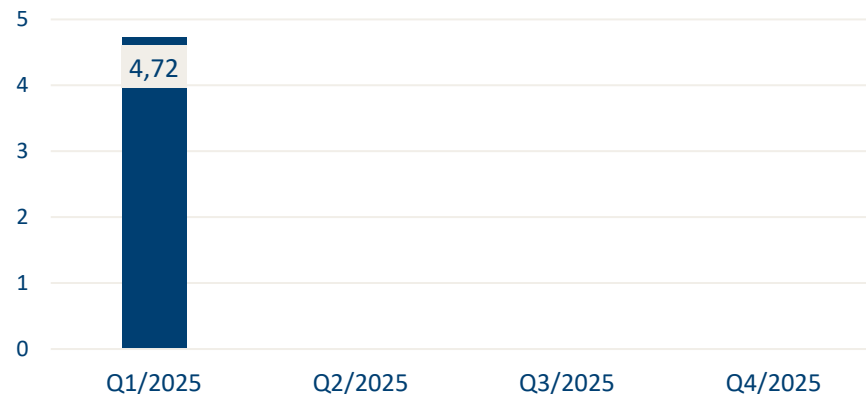
Tiedon saanti:

"Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu."



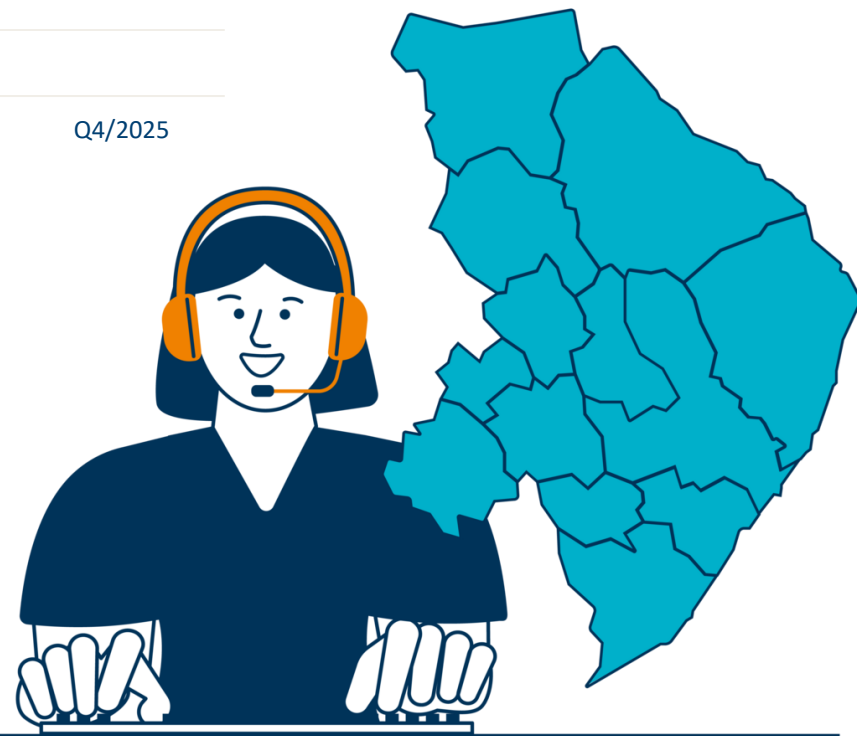
Tiedon ymmärrettävyys:

"Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää."



Asiakaspalautteiden mukaan asiakkaat kokevat saavansa hoitoon/ palveluun liittyvää tietoa kattavasti ja saatu tieto koetaan ymmärrettäväksi. Palautteiden mukaan asiakkaat pitävät tärkeänä, että tarvittava tieto saadaan nopeasti ja ammattilaisten asiakaspalvelu ja vuorovaikutus on selkeää ja asiakasta kuuntelevaa.

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

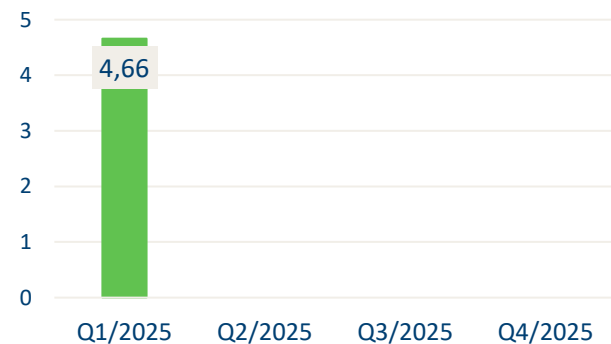
Q1/2025

Asiakaskokemus ja osallisuus

Asiakkaan kokemus Siun soten palveluista Q1/2025

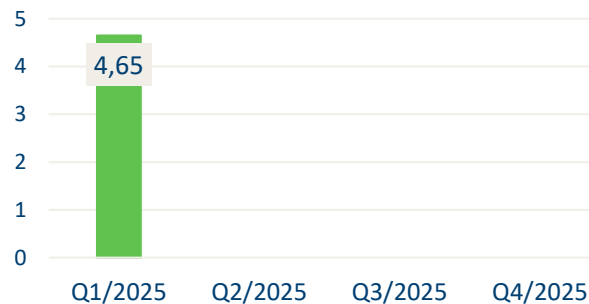
Saatavuus:

"Sain apua, kun sitä tarvitsin."



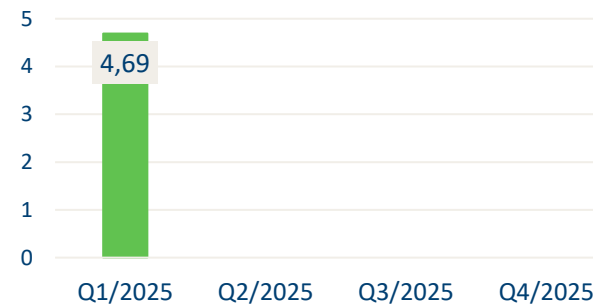
Kohtaaminen:

"Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti."



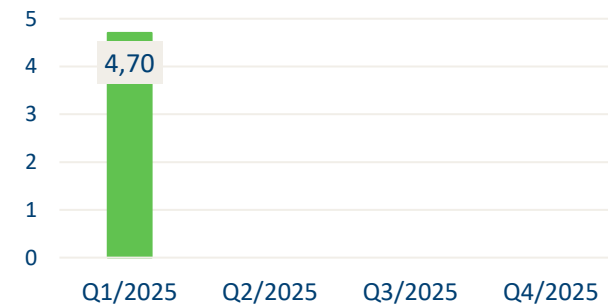
Osallistuminen:

"Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani."



Hyödyllisyys:

"Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi."



Q1/2025

Havainnot

Asiakaspalautetta kerätään monikanavaisesti ja käytössä on THL:n kansallisesti yhteneväinen asiakaspalautteen sisältö ja rakenne. Asiakkaiden tyytyväisyys palveluihin on jatkanut tasaista kasvuaan. Muutamia uusia yksiköitä on aloittanut alkuvuoden aikana säännöllisen asiakaspalautteen mittaamisen.

Toimenpiteet

Asiakaspalautteet huomioidaan osana tiedolla johtamista.

Kehittämistoimenpiteet

Suullisen palautteen tallentaminen on hyvinvointialueitasoinen kehittämiskohde vuodelle 2025. Tämän lisäksi toimialueilla on voitu määrittää erillisiä asiakaskokemukseen liittyviä tavoitteita palvelukohtaisesti, joiden toteutumista seurataan mm. omavalvonnan kautta.

Palautteita yhteensä
Q1 32 642



NPS-suositteleeindeksi

"Kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua läheisellesi?"



Asiakaskokemus ja osallisuus

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteydenottojen määrä ja keskeiset syyt Q1/2025

- **Tammi-maaliskuun (Q1) aikana tuli yhteensä 347 yhteydenottoa, joista**
 - Sosiaalihuoltoa koskevat yhteydenotot 66 kpl
 - Raportointijärjestelmän keskeneräisyyden vuoksi sosiaalihuollosta ei ole saatavilla kuin yhteydenottojen kokonaismäärä.
 - Terveystenhuoltoa koskevat yhteydenotot 258 kpl
 - 64 % yhteydenotoista liittyi erikoissairaanhoidon, 30 % perusterveydenhuoltoon. Yksityistä terveydenhuoltoa koskevia yhteydenottoja oli 17 kpl (7 % yhteydenotoista).

Q1/2025

Havainnot

Erikoissairaanhoidon liittyvät yhteydenotot koskivat useimmiten hoitoon pääsyn viivästymistä osassa palveluita. Sosiaalihuoltoon liittyvissä yhteydenotoissa korostui vammaispalvelulain muutos vuoden alusta ja asiakkaiden lisääntynyt tiedontarve muutokseen liittyen.

Toimenpiteet

Asiakkaiden ohjaus hoitoon pääsyyn liittyvästä lainsäädännöstä. Perehtyminen muuttuneeseen vammaispalvelulakiin.

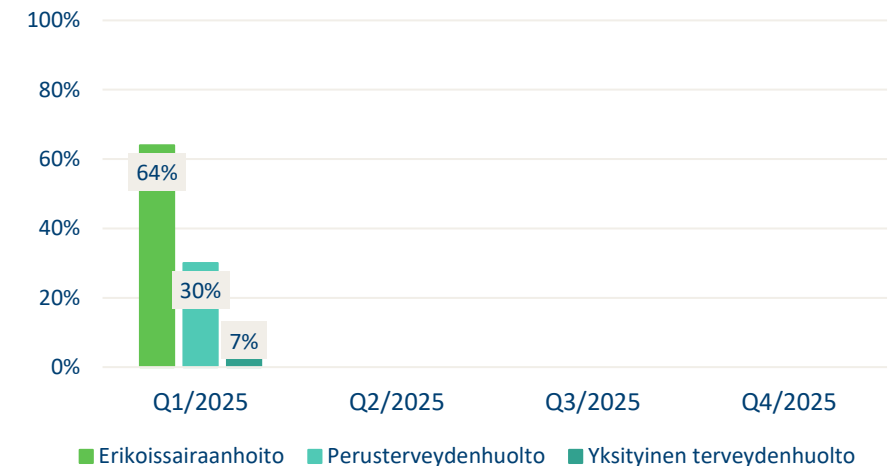
Kehittämistoimenpiteet

Keskustelu toimialueiden kanssa palveluiden järjestämisestä (vaikuttamistoiminta)

Useimmiten yhteydenoton kohteena olleet sosiaalihuollon palvelut



Terveystenhuollon palveluiden yhteydenotot



Laatu ja turvallisuus

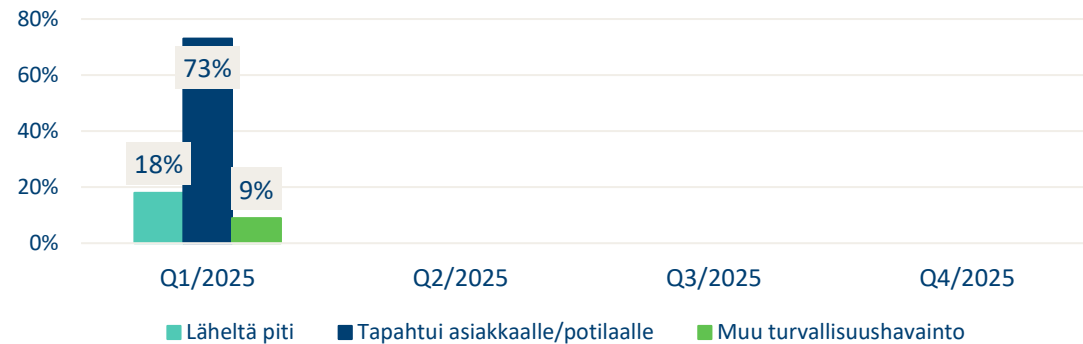
Q1/2025

Laatu ja turvallisuus

Vaaratilanneilmoitukset Q1/2025

Ilmoitusten lukumäärä	Q1/2025	Q2/2025	Q3/2025	Q4/2025
Asiakas- ja potilasturvallisuus	2 234			
Epäkohta ja epäkohdan uhka	17			
Tietosuoja ja tietoturva	71			

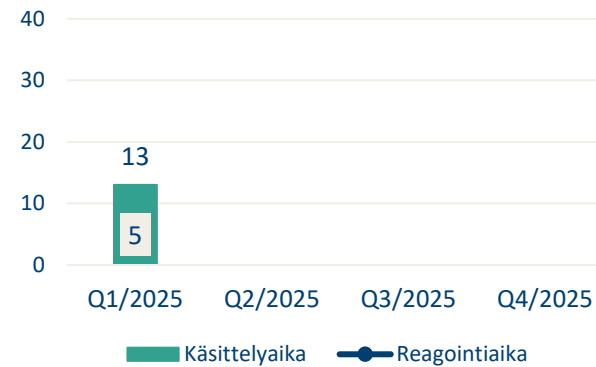
Tapahtuman luonne



Seuraukset asiakkaalle ja potilaalle



Ilmoitusten käsittelyaktiivisuus (vrk)



Q1/2025

Havainnot

Ilmoitusaktiivisuus on parantunut. Ilmoituksiin myös reagoidaan nopeasti ja käsittely tapahtuu tavoiteajassa. Suurin osa ilmoituksista tehdään tilanteista, jotka tapahtuvat asiakkaalle/potilaalle. Seuraukset ovat useimmiten lieviä. Kohtalaisten ja vakavien haittojen osuus on laskenut. Kehittämistoimenpiteiden osuus on noussut yli tavoitteen.

Toimenpiteet

Henkilöstölle järjestetään kuukausittain matalan kynnyksen koulutusta vaaratilanneilmoituskäytännöistä. Ilmoituksissa korostetaan henkilöstön ilmoitusvelvollisuutta. Myös ilmoitusten käsittelijöille järjestetään säännöllistä koulutusta, jossa keskitytään erityisesti vaaratilanteista oppimiseen ja toiminnan kehittämiseen.

Kehittämistoimenpiteet

Raportointikäytäntöä kehitetään vuonna 2025 siten, että vaaratilanneilmoitusten kautta saatavaa tietoa nostetaan näkyvämmiin osaksi yksiköiden omavalvonnan toteutumisen arviointia. Henkilökunnan säännöllisiä koulutuksia jatketaan.

Ilmoitusten toimenpiteet

	Toimenpide	Kehitysehdotus	
		Osuus	Valmis
Q1/2025	53 %	13 %	91 %
Q2/2025			
Q3/2025			
Q4/2025			

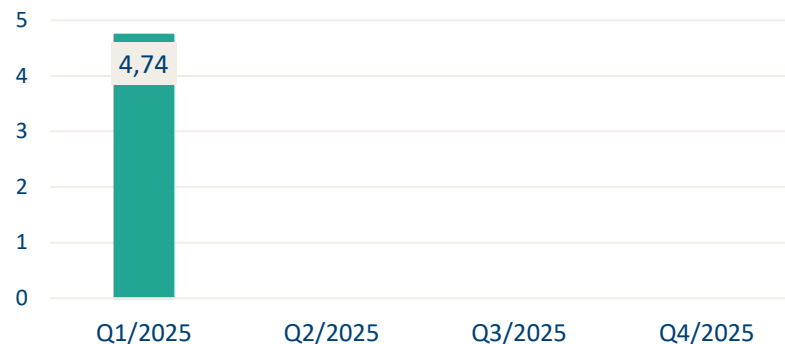
Laatu ja turvallisuus

Palveluja käyttävien ja henkilöstön kokemus turvallisuudesta Q1/2025



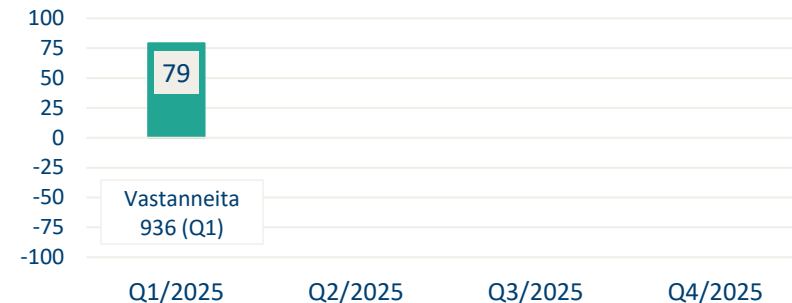
Asiakkaan kokemus:

"Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana."



Henkilöstön kokemus (NSS) %

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



Q1/2025

Havainnot

Palveluja käyttävät kokevat olonsa turvalliseksi hoidon/palvelun aikana. Henkilöstön kokemus turvallisuudesta on hyvä ja tulos parani 4 % edelliseen mittaukseen verrattuna. Vuodelle 2025 asetettu tavoite 65 % ylittyi kaikilla toimialueilla.

Toimenpiteet

Palveluja käyttävien sekä henkilöstön kokemusta turvallisuudesta tullaan seuraamaan säännöllisesti vuonna 2025. Lisäksi toteutetaan laaja turvallisuuskulttuurin mittaava kysely (TUKU-kysely) koko henkilöstölle.

Kehittämistoimenpiteet

Tulosten hyödyntämistä toiminnan turvallisuuden parantamisessa tulee edelleen kehittää.

Laatu ja turvallisuus

RAI- järjestelmän kuvaus sekä peittävyys ja ikärakenne Q1/2025

RAI-järjestelmän kuvaus

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

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

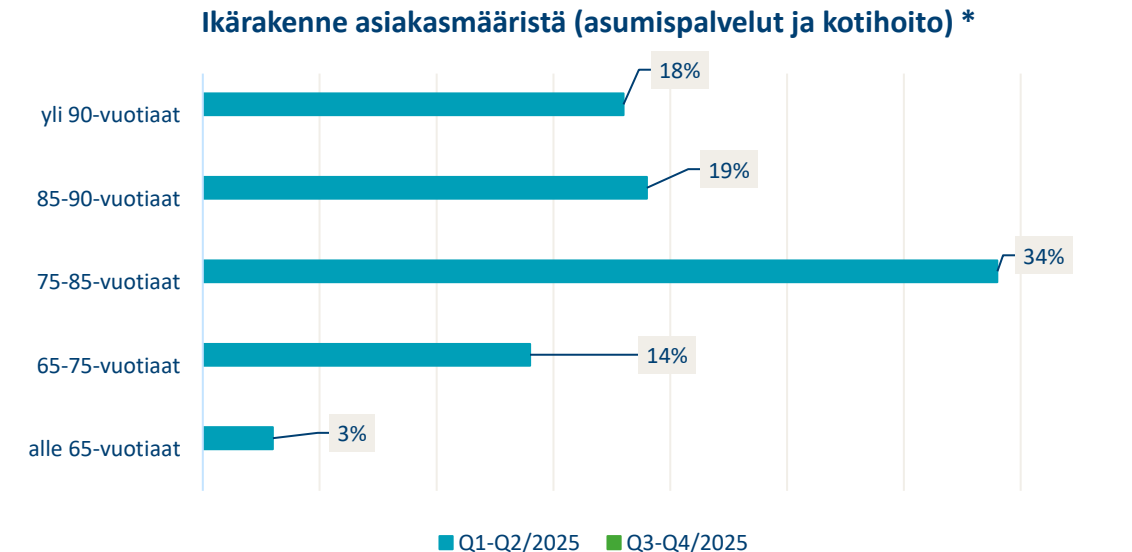
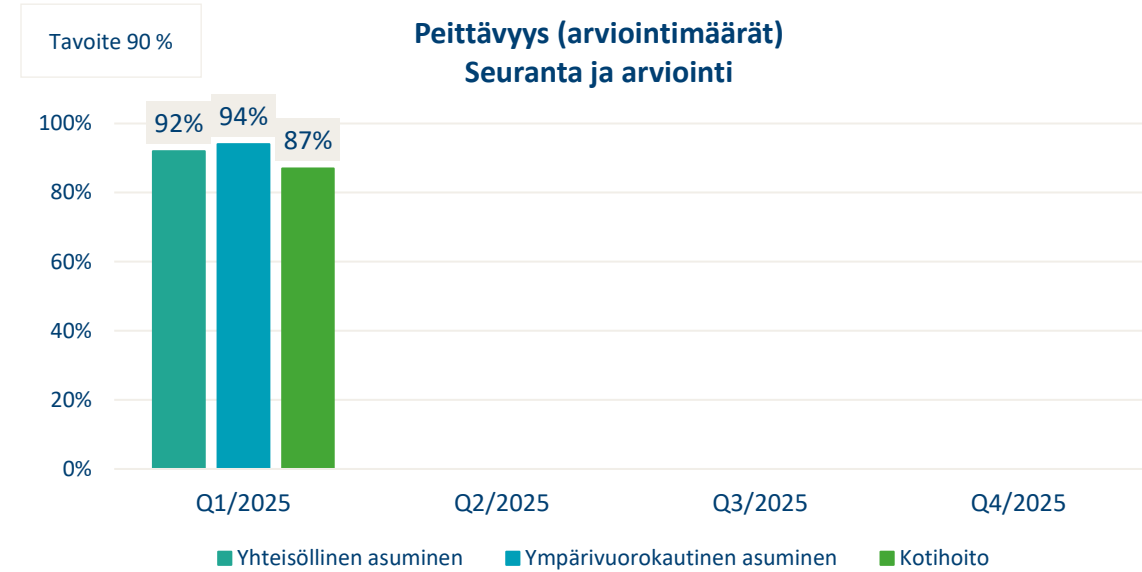
Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella RAI- arvioinneista muodostunutta tietoa hyödynnetään oman toiminnan tarkastelussa ja palvelujen kehittämisessä.

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

Laatusuosituksen tarkoituksena on tukea hyvinvointialueiden sekä kuntien varautumista väestön ikääntymiseen.

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

* Ikärakenteen %-luvusta puuttuu asiakkaat, joilla on keskeneräinen RAI-arviointi (12 %). N-luku on 3 616.



Laatu ja turvallisuus

RAI-laatuindikaattorit ikääntyneiden palvelut Q1/2025

RAI-laatuindikaattorit ikääntyneiden palveluissa	Tavoite	Q1	Q2	Q3	Q4
Osallisuus, ei ole osallistunut omaan arviointiin: asumispalvelut	< 30%	43%			
Osallisuus, ei ole osallistunut omaan arviointiin: kotihoito	< 20%	24%			
Ravitsemus: tahaton painonlasku: asumispalvelut	< 5%	6%			
Ravitsemus: tahaton painonlasku: kotihoito	< 5%	5%			
Itsemääräämisoikeus, rajoittamistoimien käyttö päivittäin: asumispalvelut	< 20%	27%			
Kipu: asumispalvelut	0%	6%			
Kipu: kotihoito	< 4%	8%			
Lääkehoidon arviointia ei ole tehty: kotihoito	< 30%	18%			
Lääkehoidon arviointia ei ole tehty: asumispalvelut	< 10%	12%			
Painevauriot ja painehaavat: asumispalvelut	0%	5%			
Kaatumiset: asumispalvelut	< 10%	26%			
Kaatumiset: kotihoito	< 20%	30%			
Päivystyskäynnit: asumispalvelut	< 7%	9%			
Päivystyskäynnit: kotihoito	< 20%	25%			
Yksinäisyys: kotihoito	< 30%	38%			

Q1/2025

Havainnot

RAI- laatuindikaattoreille on määritelty tavoitetasot vuodelle 2025. Kotihoidossa seurataan erityisesti asiakkaita, joilla on kipuja tai yksinäisyyttä. Asumispalveluissa seurataan asiakkaita, jotka eivät ole osallistuneet omaan arviointiinsa tai joiden hoidossa on käytetty rajoittamistoimia päivittäin.

Toimenpiteet

Laadun ja omavalvontaohjelman raportoinnin tuloksia käsitellään säännönmukaisesti ikääntyneiden toimialueella. Raportoinnilla tunnistetaan kehitettäviä asioita ja tehdään tarvittavia toimenpiteitä laadun ja hyvän hoidon kehittämiseksi.

Kehittämistoimenpiteet

Laatuindikaattorit ja tavoitetasot ohjaavat yksiköitä kehittämään asiakkaiden hoidon laatua ja yksikön toimintaa. Yksikössä hyödynnetään ohjelmistosta löytyvää ajantasaista tietoaasiakkaan hoidon ja palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen. Tietoa hyödynnetään työntekijöiden osaamistarpeiden tunnistamiseen. Koulutusta järjestetään RAI- arvioinnin tekemiseen ja RAI tiedon hyödyntämiseen. Koulusta järjestetään ikääntyneen kivunhoidosta, ravitsemuksesta ja kaatumisten ehkäisyn 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 päättäneiden jaksojen tiedot.

Laatu ja turvallisuus

Sosiaalipalvelujen ohjaus ja valvonta Q1/2025

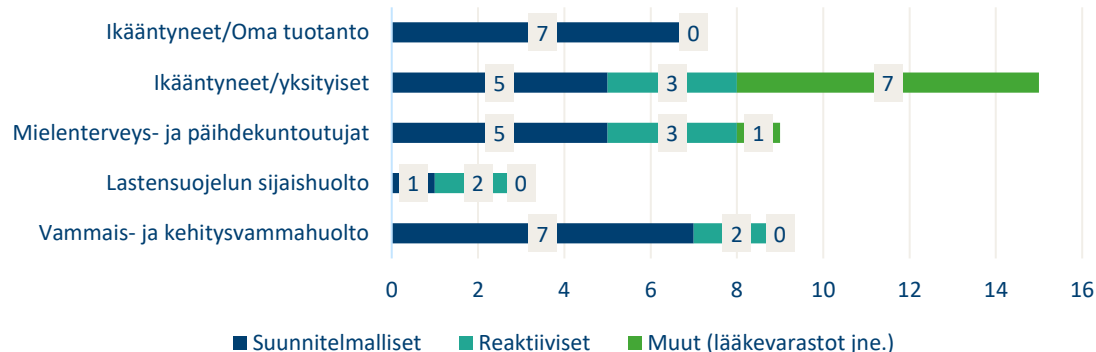
Tässä osiossa raportoidaan Siun soten valvontapalvelut-yksikön tekemän valvontatyön havainnoista. Valvontayksikön tekemä valvontatyö ja sen raportointi kohdistuu pääosin sosiaalipalveluihin ja siellä erityisesti asumisen valvontaan. Valvontaa tehdään pääosin suunnitelmallisesti ennalta sovitun, riskiarvioon 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 määristä raportoidaan osana hyvinvointialueen omavalvonnan raportointia kaksi kertaa vuodessa. *Tässä Q1-raportissa on siten mukana tapahtumat ja havainnot vuoden 2024 puolelta ajalta 1.7-31.12.2024.*

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

Valvontatapahtumien määrä 1.7.-31.12.2024 Q3-Q4



Q1/2025

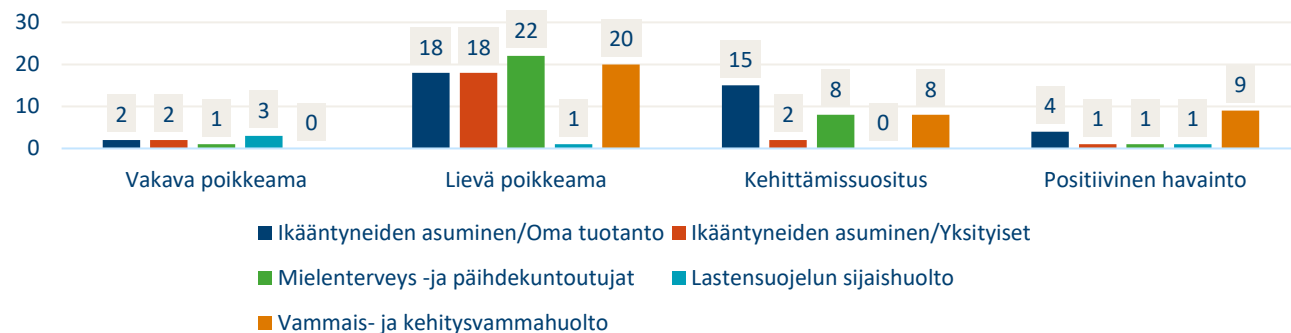
Havaintoja sosiaalihuollon valvonnasta

- Sosiaalihuollon asumisen valvontahavainnot ovat alkuvuoden 2025 osalta samansuuntaisia kuin aiemminkin. Suurimmat haasteet koskevat osaavan henkilöstön riittävyyttä ja toimitilojen asianmukaisuutta.
- Yhtenä yleisenä havaintona voidaan nostaa esiin korjaavien toimenpiteiden tekeminen. Joidenkin valvonnassa esiin nostettujen toiminnan puutteiden korjaaminen ei ole edennyt toivotulla tavalla ja tähän tulee hyvinvointialueen kiinnittää jatkossa huomiota.

Kehittämistoimenpiteet

- Valvonnassa käytettäviä kriteerejä, joiden avulla sekä palveluntuottaja, että valvonta arvioivat yksikön toimintaa, ollaan uudistamassa.
- Valvontayhteistyötä Siun soten ulkopuolella toimivien palveluyksiköiden kanssa ollaan kehittämässä muiden hyvinvointialueiden kanssa. Tämä yhteistyö on tärkeää niiden yksiköiden osalta, jonne useampi hyvinvointialue sijoittaa asiakkaita.
- Sosiaalipalvelujen valvontatoimintaa on vuoden 2025 alusta laajennettu myös Siun soten omiin vammaisten asumispalveluyksiköihin. Tietoa valvontakäyntien määristä sekä havainnoista on saatavilla Q3-raportista eteenpäin.

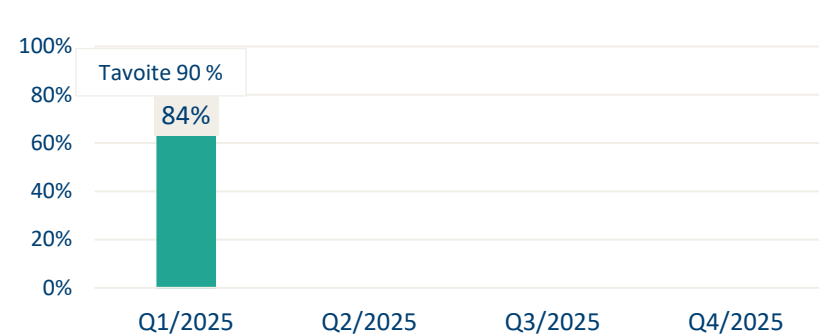
Toimenpiteitä vaativien havaintojen määrä suunnitelmallisessa valvonnassa
1.7.-31.12.2024 Q3-Q4



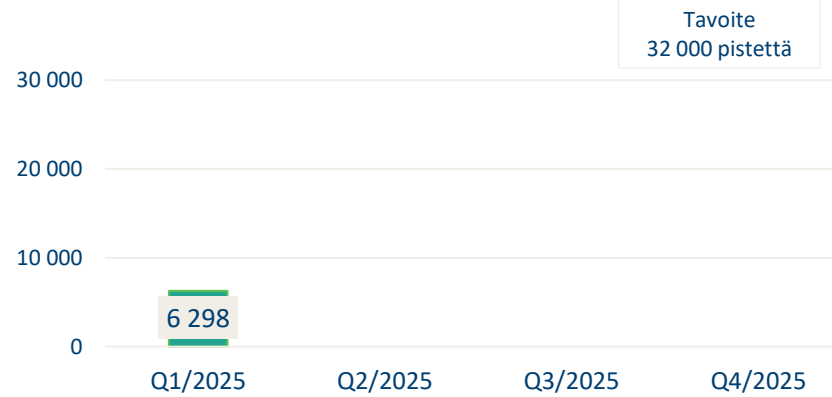
Laatu ja turvallisuus

Pelastuslaitoksen ja turvallisuuspalvelujen laatutavoitteet Q1/2025

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



**Turvallisuuskoulutuksen vaikuttavuus
Laatupisteet**



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

**Turvallisuusviestintä ja koulutustilaisuudet
(pidetyt koulutustilaisuudet yhteensä)**



Q1/2025

Havainnot

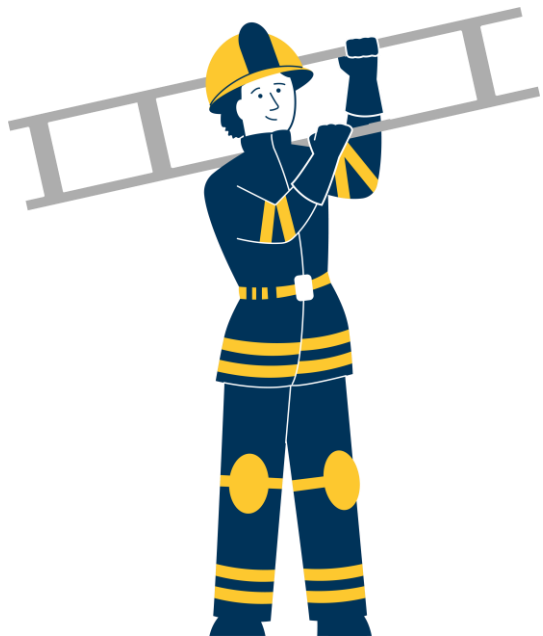
Rakennuspaloissa ja rakennuspalovaaroissa uhattuna olleiden omaisuusarvojen suuruus oli noin 7,4 miljoonaa euroa. Pelastettujen omaisuusarvojen suuruudeksi arvioitiin 1,2 miljoonaa euroa. Turvallisuskoulutukset ovat edenneet suunnitellusti. Koulutustilaisuuksia on pidetty 113 kappaletta, joihin on osallistunut 3 847 henkilöä. Vuodelle asetetusta tavoitteesta on saavutettu 20 %.

Toimenpiteet

Hoitolaitokset, lapset, nuoret sekä ikäihmiset ovat olleet turvallisuskoulutuksen painopisteinä. Lisäksi 98 kodissa on pidetty erillinen ikäihmisten asumisturvallisuutta edistävä katselmus.

Kehittämistoimenpiteet

Ei erityisiä kehittämistoimenpiteitä.



Laatu ja turvallisuus

Ympäristöterveydenhuolto: terveystarkastus ja eläinlääkintä Q1/2025

Terveystarkastuksen tarkastuskäyntien lukumäärä

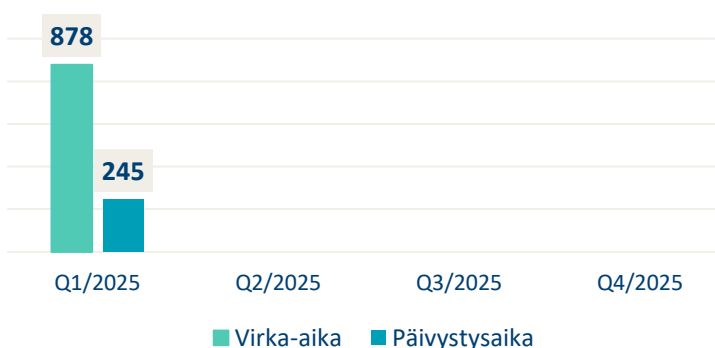
Tavoite 2025	Q1/2025	Q2/2025	Q3/2025	Q4/2025
1 530 käyntiä	383			

Sairaus- ja haittaepäilyilmoitusten lukumäärä

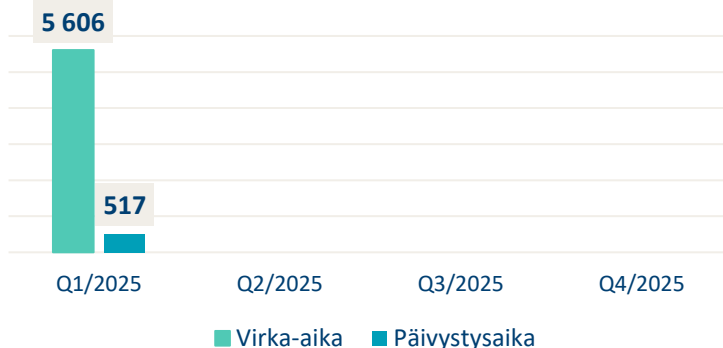


Ruokaviraston ylläpitämässä sähköisessä ilppa.fi -palvelussa voi tehdä ilmoituksen sairastumisesta tai muusta terveyshaittaepäilystä (SaHa), jonka epäillään aiheutuneen elintarvikkeesta, talousvedestä tai uimavedestä; esimerkiksi ruokamyrkytyksestä tai allergisesta reaktiosta. Ilmoitus voidaan tehdä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

Käyntimäärät tiloilla



Käyntimäärät eläinlääkärivastaanotoilla



Q1/2025

Havainnot

Tarkastuskäynnit ovat toteutuneet suunnitellusti. SaHa-ilmoituksista 14 oli sairastumis- ja kolme (3) haittailmoitusta.

Toimenpiteet

Saatomme loppuun terveystarkastajien rekrytoinnit. Huolehdimme, että sijaistamisjärjestelyt ovat asialliset ja toimivat. Kun määräaikainen kesäajan sijainen ja viransijainen siirtyvät toistaiseksi voimassa oleviin virkoihin, palkkaamme heidän tilalleen uudet määräaikaiset terveystarkastajat.

Kehittämistoimenpiteet

Jatkamme työnjaon, pelisääntöjen ja työryhmätoiminnan kehittämistä.

Q1/2025

Havainnot

Tehdyistä tilakäynneistä 22 % tapahtui päivystysaikaan klo 16-08 (tavoitetaso vuositason max. 21 %). Vastaanottokäynneistä puolestaan 8 % tapahtui päivystysaikaan (tavoitetaso vuositason max. 10 %).

Toimenpiteet

Seuraamme henkilöstön työkyvyn ja työhyvinvoinnin kehittymistä ja teemme toimenpiteitä tarvittaessa. Pyrimme täyttämään avoinna olevat eläinlääkäreiden virat alueellamme. Palkkaamme klinikkaeläintenhoitajan myös Kiteen eläinlääkäriasemalle.

Kehittämistoimenpiteet

Valmistaudumme kesäajan toiminnan varmistamiseen huolehtimalla kesäsijaisten rekrytoinneista ja muista sijaisjärjestelyistä. Lisäksi jatkamme valmistautumista 1.1.2026 voimaan tulevan uuden eläinlääkintähuoltolain mukaisiin muutoksiin.

Henkilöstö ja työhyvinvointi

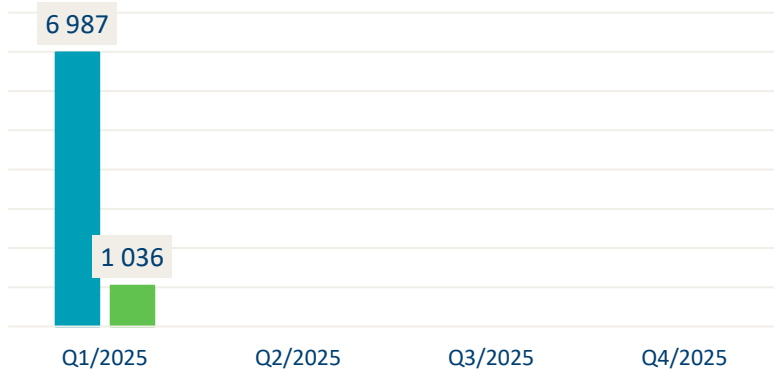
Q1/2025

Henkilöstö ja työhyvinvointi

Q1/2025

Henkilöstömäärä *

Vakituiset Määräaikaiset



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

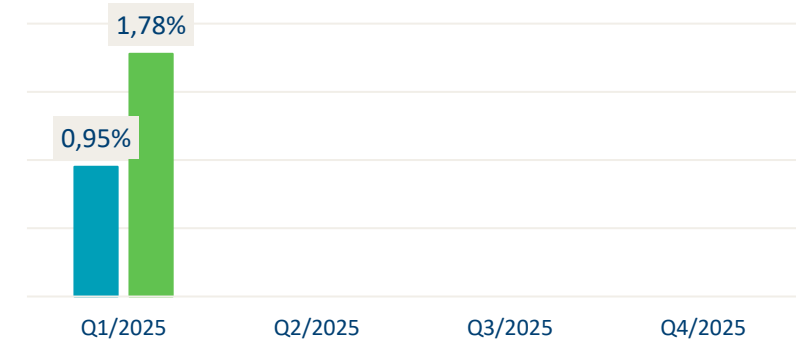
Työkykyperäisten poissaolojen määrä



Sisältää tapaturmat, sairauspoissaolot ja kuntoutustuet.

Lähtövaihtuvuus

Lähtövaihtuvuus ilman eläköityneitä
Lähtövaihtuvuus eläköityneiden kanssa



Lähtövaihtuvuusprosentti kertoo päätyneiden palvelussuhteiden osuuden vakituisten palvelussuhteiden määrästä.

Q1/2025

Havainnot

HR-järjestelmän vaihdoksen vuoksi luotettavaa vertailua ei voida tehdä vuoden ensimmäisen kvartaalin osalta vuoteen 2024. Esimerkiksi maaliskuussa 2025 työkykyperäisiä poissaolopäiviä oli 1794 päivää enemmän kuin vastaavana ajankohtana edellisellä vuonna.

Työhyvinvoinnin mittaamiseen käytetty ratkaisu uudistettiin. Henkilöstökysely Vibe toteutettiin maaliskuun aikana ensimmäistä kertaa. Henkilöstökysely toteutetaan lisäksi kesä-, syys- ja joulukuussa kuluvaan vuoden aikana.

Toimenpiteet ja kehittämistoimenpiteet

Poissaolojaksojen heräteviestien automatisointi on kehitteillä ja se tulee toteutuessaan tukemaan esihenkilöitä työkykyjohtamisessa. Työterveysyhteistyössä kehitetään edelleen työkykyprosessien sujuvuutta työhön paluun tukemiseksi.



Hyvää elämää ja elämäniloa Pohjois-Karjalassa

TUKEA  TURVAA  HYVINVOINTIA