



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Omavalvontaohjelman raportti

Tammi – huhtikuu 2024

20.5.2024

Jotta länsiuusimaalaiset

VOIVAT HYVIN



EDISTÄMME

asukkaidemme
hyvinvointia
ja turvallisuutta.



JÄRJESTÄMME

ja uudistamme palveluja
kestävällä tavalla.



TEEMME

yhdessä hyvinvoivan
ja halutun työyhteisön.



SAAVUTAMME

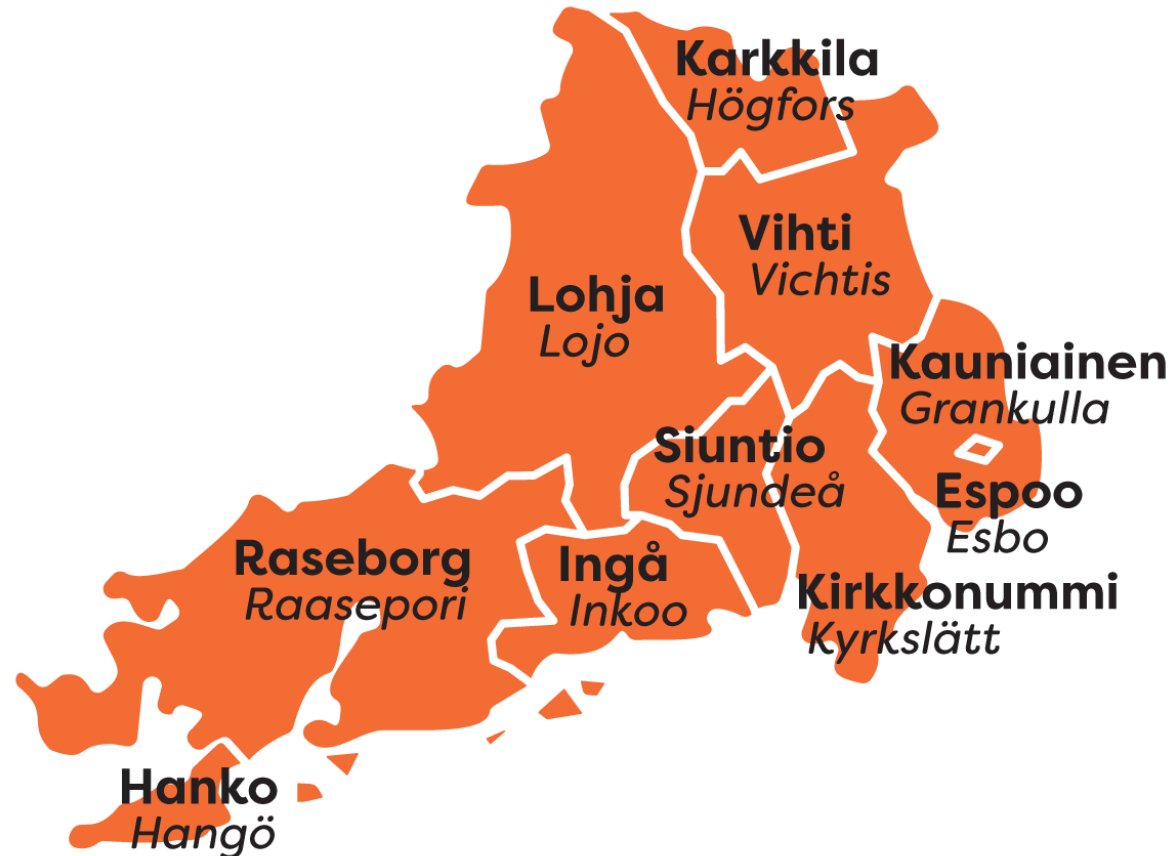
parhaat tulokset
sujuvalla yhteistyöllä.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

10
kuntaa

486 000
asukasta

9 500
työntekijää



Suomi pienoiskoossa:
kaupunkikeskuksia,
maaseutua, erämaata,
150 km rantaviivaa

73 %
suomenkielisiä

12 %
ruotsinkielisiä

15 %
muun kielisiä

Sisältö

Sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvonnan painopisteet	5
Pelastustoimen omavalvonnan painopisteet	6
Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa	7
Laatu ja turvallisuus	
Asiakasturvallisuuden vaaratapahtumat	8
Vakavien vaaratapahtumien tutkinnat	9
Sosiaalihuollon epäkohtailmoitukset ja kehittämistoimet	10
Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien valvonta	11
Asiakaskokemus	12
Pelastustoimen omavalvonta	13

Sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvonnan painopisteet



Saatavuus

Palvelujen saatavuus varmistetaan suunnittelemalla palvelut saavutettaviksi ja oikea-aikaisiksi sekä tuottamalla ja järjestämällä palveluita monimuotoisesti kuten lähi- ja etäpalveluina, liikkuvina palveluina ja digitaalisesti ja erityisryhmille kohdennettuina. Palvelustrategia ohjaa palveluiden järjestämistä

Jatkuvuus

Hyvinvointialueella palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko palvelutapahtuman läpi. Palvelujen suunnittelu ja toteutus varmistavat sen, että palveluketjut ovat sujuvia. Häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin varaudutaan valmiussuunnitelmilla sekä muilla ennakoivilla toimenpiteillä yhteistyössä alueen kuntien ja sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyöalueen muiden hyvinvointialueiden kanssa.

Laatu ja turvallisuus

Hyvinvointialueen palvelustrategiassa tavoitteeksi on asetettu palveluiden laadukkuus ja vaikuttavuus. Esimerkiksi ikäntyneiden hoidon ja palvelun laatua seurataan RAI-arviointien avulla. Keskitetyt asiakas- ja potilasturvallisuuden, infektioturvallisuuden, tietoturvallisuuden asiantuntijapalvelut tukevat palveluita turvallisen asiakastyön toteuttamisessa.

Henkilöstö

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön pätevyys ja osaaminen varmistetaan ja nämä dokumentoidaan. Hyvinvointialueella on olemassa suositellut omavalvonnan sisältöihin liittyvät koulutukset asiakastyössä olevalle henkilöstölle.

Asiakaskokemus

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen strategisena tavoitteena on asiakaskokemuksen mittaaminen ja parantaminen. Asukkaat, asiakkaat ja kokemusasiantuntijat ovat tärkeä osa palvelujen kehittämisessä samoin kuin järjestöt sekä nuorivaltuusto ja vammais- ja vanhusneuvostot. Asukkaille on tarjolla myös Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asukasraati, jossa voi osallistua kehittämiseen. Hyvinvointialueen osallisuusohjelma kuvaa alueen asukkaiden osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuudet.

Yhdenvertaisuus

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on sitoutunut edistämään asukkaidensa tasa- arvoa, yhdenvertaisuutta ja ihmisoikeuksia kaikessa toiminnassa. Palveluiden järjestämisen periaatteet ja arvot ovat kaiken toiminnan ytimessä. Hyvinvointialue tähtää palvelujen järjestäjänä kaikkia sukupuolia edustavien ihmisten tasa-arvoiseen kohteluun sekä syrjinnän ehkäisyyn ja edistää asiakkaiden kielellisten oikeuksien toteutumista.

Pelastustoimen omavalvonnan painopisteet



Lainmukaisuus

Yhdenvertaisuus varmistetaan noudattamalla pelastusalan tasa-arvo- ja yhdenvertaisuustoimintaohjelman tavoitteita ja toimenpiteitä sekä seuraamalla palvelujen järjestämistä asukkaiden yhdenvertaisuuden toteutumisen näkökulmasta. Osallisuus varmistetaan kehittämällä asiakaskokemuksen mittaamista kansallisella tasolla sekä hyödyntämällä palvelujen käyttäjiltä saatua tietoa palvelujen kehittämisessä. Tehtyjen sopimusten noudattaminen varmistetaan säännöllisellä seurannalla, sopimusten valvonnalla sekä huomioimalla jatkuvuuden turvaaminen hankinnoissa ja kilpailutuksissa.

Saatavuus

Palvelujen **oikea-aikaisuus** varmistetaan seuraamalla säännöllisesti toimintavalmiuksien toteumaa. **Voimavarat** varmistetaan henkilöstöressurssien seurannalla, henkilöstön kelpoisuuden todentamisella, osaamisen varmistamisella sekä seuraamalla työhyvinvointia ja työturvallisuutta. **Palvelujen jatkuvuus** turvataan pelastuslaitoksen sekä sopimuspalokuntien jatkuvuudenhallinnan suunnittelulla, huomioimalla huoltovarmuus sekä toteuttamalla toimitilojen turvallisuuden itsearviointeja.

Laatu

Pelastustoimen **palvelut suunnitellaan ja toteutetaan** mahdollisimman laadukkaasti vastaten toimintaympäristön riskeihin sekä asiakkaiden tarpeisiin. Laadun varmistamiseksi **seurataan mm.** onnettomuusuhkien sekä onnettomuuksien määrän ja syiden kehitystä, toimintavalmiusaikojen tavoitteiden täyttymistä, palvelujen toteutumista ja vaikutusta sekä kustannusvaikutuksia ja asiakaspalautetta. Seurantatiedon pohjalta arvioidaan palvelun toteuttamisen muutostarpeita. Lisäksi **poikkeamien hallinnan** avulla tunnistetaan, selvitetään ja ennaltaehkäistään erilaisia toiminnan poikkeamia. Poikkeamien minimoimiseksi tehdään yhteistyötä sisäisten ja ulkoisten sidosryhmien kanssa eri laajuudessa.

Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa

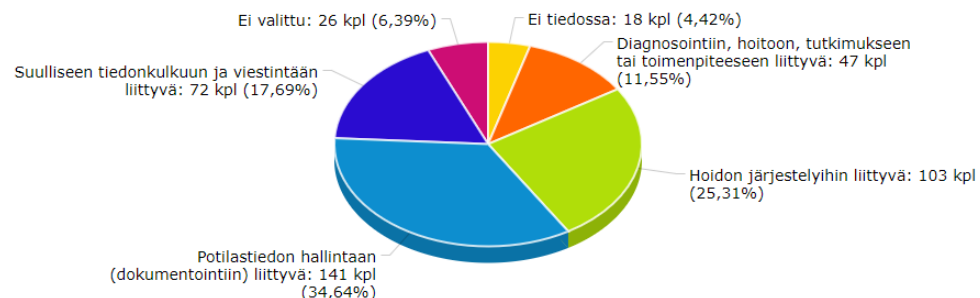


Avoilmo: Perusterveydenhuollon hoitoon pääsyn 14 vuorokauden enimmäisajan toteutuminen 1 –4/2024	0-7 vrk	8-14 vrk	15-30 vrk	31-90 vrk	Kaikki toteutuneet käynnit
	% hoitoon pääsy käynneistä	% hoitoon pääsy käynneistä	% hoitoon pääsy käynneistä	% hoitoon pääsy käynneistä	% hoitoon pääsy käynneistä
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue	83	7	8	2	100

Lähde: [Avoilmo tietokantaraportit – THL](#) haettu 15.5.2024

Hoidon tai palvelun jatkuvuuteen liittyen tehtiin hyvinvointialueen palveluissa 406 vaaratapahtumailmoitusta, näistä asiakkaalle tai potilaalle tapahtui 228 vaaratapahtumaa. 178 ilmoitusta tehtiin ennakoivasti. Suurin osa ilmoituksista koski tiedonhallintaa (35%) tai liittyi hoidon järjestelyihin (25%).

Kehittämistoimina palveluyksiköissä järjestettiin koulutusta, parannettiin tiedonvälitystä ja yhteydenpitoa, kehitettiin tietoteknisiä järjestelmiä ja laitteita sekä muokattiin toimintatapoja ja menettelyjä.



Palvelun jatkuvuuteen liittyvien vaaratapahtumien (n=406) erittely



Laatu ja turvallisuus

Asiakasturvallisuuden vaaratapahtumat

Tammi – huhtikuun aikana ilmoitettiin hyvinvointialueen palveluissa yhteensä 4627 asiakasturvallisuuden vaaratapahtumaa.

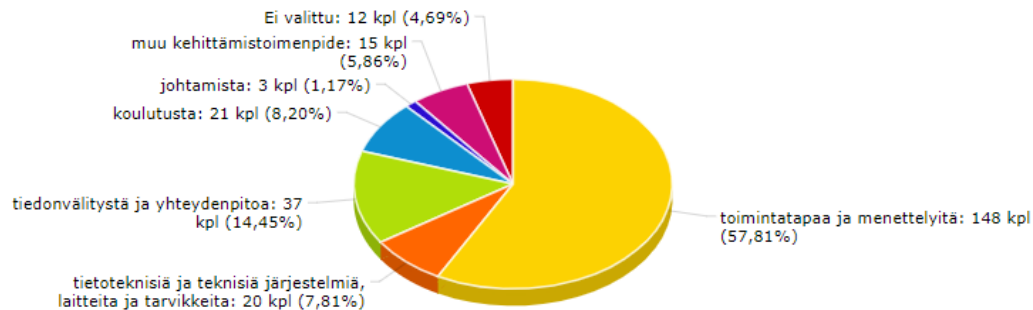
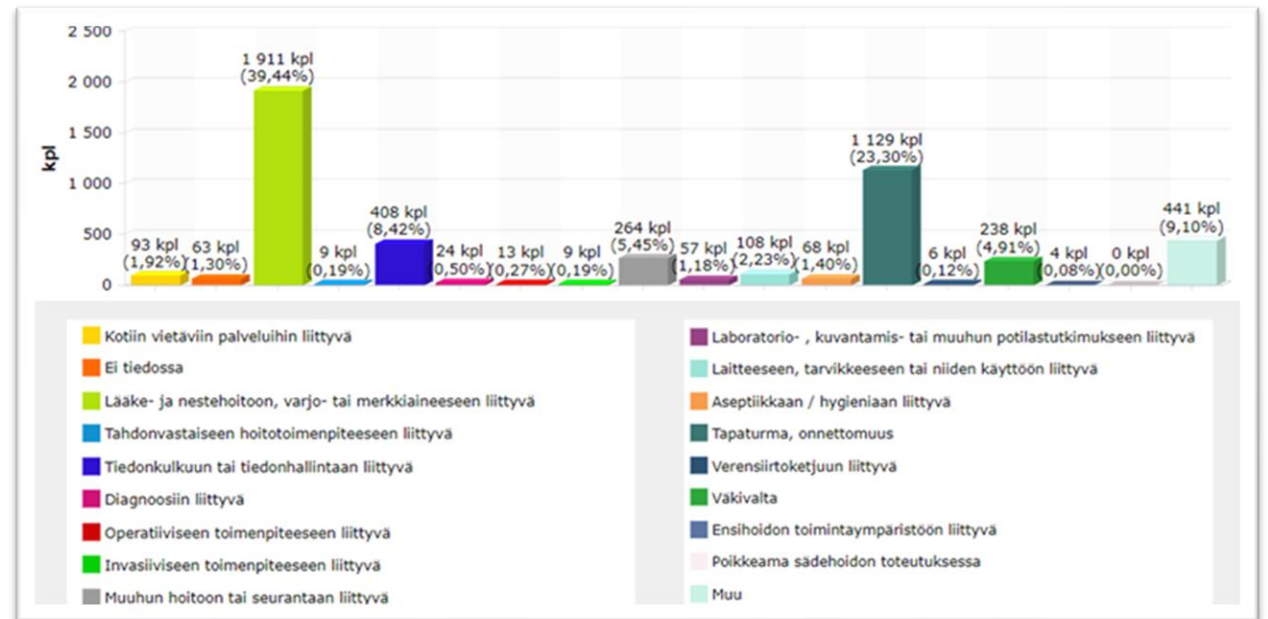
Näistä tapahtui asiakkaalle tai potilaalle ja oli ennakoivia vaaratapahtumailmoituksia.

Suurin osa ilmoituksista liittyi lääkehoidon toteuttamiseen (39%), toiseksi eniten ilmoituksia tuli tapaturmiin liittyen (23%). Yleisimpiä tapaturmia olivat kaatuminen tai putoaminen.

Vaaratapahtumat käsitellään palveluyksikössä tai pisteessä ja niiden perusteella määritellään tarvittaessa kehittämistoimet.

Ajanjaksolla toteutettiin 245 kehittämistoimea, joista suurin osa (142) koski toimintatapojen kehittämistä turvallisemmaksi.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumien (n=4627) erittely





Laatu ja turvallisuus

Asiakas/potilasturvallisuuden vakavien vaaratapahtumien tutkinnat ja kehittämistoimet

- Hyvinvointialueella vakavien asiakas/potilasturvallisuuden vaaratapahtumien tutkinta toteutetaan asiakasturvallisuusasiantuntijan vetämänä vakioidulla käsittelymenettelyllä yhteistyössä palveluiden henkilökunnan ja johdon kanssa.
- Vakavan vaaratapahtuman tutkintamallilla analysoidaan merkittäviä riskejä sisältäviä tapahtumia tai erityisen laaja-alaisia tapahtumia.
- Tutkinnan tarkoituksena on kehittää asiakas/potilasturvallisuutta palveluissa ja skaalata kehittämistoimet suositusten osalta koskemaan koko hyvinvointialuetta.
- Vuonna 2024 tammi-huhtikuussa valmistui **5 vakavan vaaratapahtuman tutkintaa**, joista 1 oli teematutkinta ja 4 yksittäisen vaaratapahtuman tutkintaa.

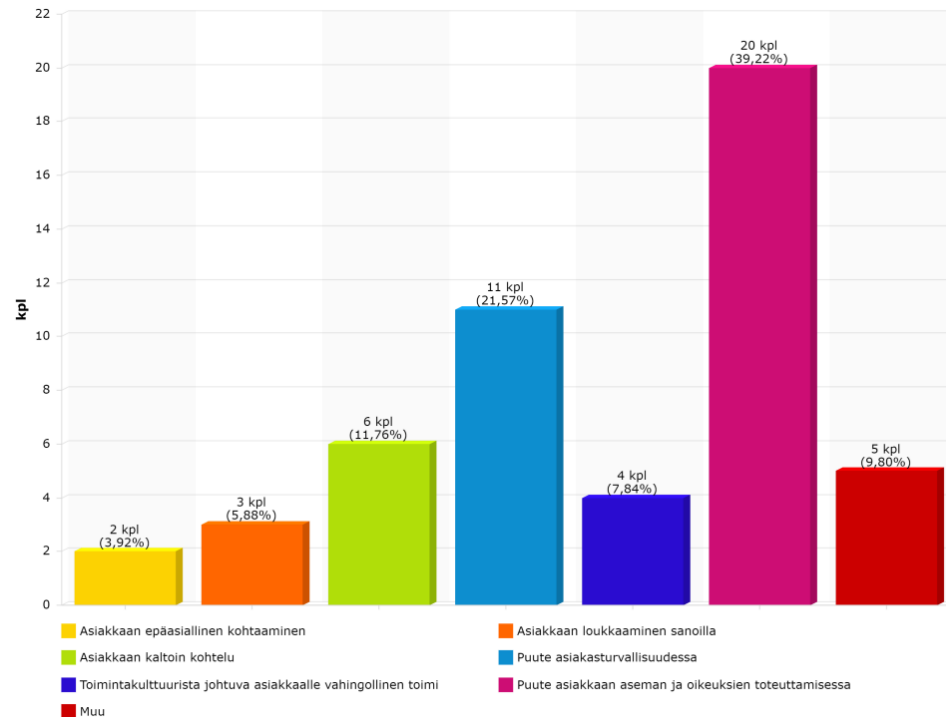
Tutkinnan perusteella palveluihin annettiin toimenpidesuosituksia yhteensä 15 kpl, ja ne kohdistuivat mm. seuraaviin asioihin

- Lääkehoitoprosessin kehittäminen
- Henkilökunnan jälkipuinnin menettelytavat
- Osaamisen kehittäminen; itsemurhariskin tunnistaminen ja puheeksi otto
- Moniammatillisen yhteistyön vahvistaminen
- Kaltoinkohtelun tunnistaminen, kirjaaminen ja puheeksi otto
- Etätyöohjeet
- Perehdytys
- Hoitopäätös

Sosiaalihuollon epäkohtailmoitukset ja tehdyt kehittämistoimet



Epäkohtailmoitukset tyypeittäin (n=50)



Tehdyt kehittämistoimenpiteet

Epäkohtailmoituksen perusteella tavallisin toimenpide oli keskustelu ja informointi (29 kpl). Asia vietiin eteenpäin organisaatiossa ylemmälle tasolle 7 tapahtuman osalta. Epäkohtailmoitukset johtivat yhteensä 7 kehittämistoimenpiteeseen. Esimerkkejä kehittämistoimenpiteistä:

- Asiakkaiden käteisvarojen säilytys turvallisemmaksi kaapin lukitusta muuttamalla. Lisäksi asiakkaiden käteisvarojen tarkistusten lisääminen.
- Toimintasuunnitelma sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työntekijäkohtaisten asiakasmäärien tasaamiseen eri maantieteellisten alueiden välillä.



Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien valvonta

- Hyvinvointialueen järjestäjävastuullista palveluntuottajien (oman tuotannon ja ostopalveluiden) valvontaa toteutettiin yhteensä 187 palveluntuottajalle tai palveluyksikölle.
- Valvontakäyntien havaintojen perusteella voidaan todeta pääosin palveluntuottajien tuottavan laadukasta, turvallista ja asianmukaista palvelua.
- Valvontakäynneillä annettiin ohjausta ja neuvontaa erityisesti vuoden 2024 alussa voimaan astuneesta uudesta lainsäädännöstä. Ohjausta on annettu palvelun sisällön kehittämiseen, omavalvontamenettelyihin ja esimerkiksi lääkitysturvallisuuden kehittämiseen.
- Erityisesti henkilöstön ilmoitusvelvollisuus ja siihen liittyvät toimintaohjeet havaittiin olevan yksiköissä osin puutteellisia. Suunniteltujen ja toteutuneiden asiakkaiden käyntiaikojen reaaliaikainen ja todenmukainen kirjaaminen havaittiin myös olevan puutteellista sekä potilasasiakirjamerkinnoistä annettiin ohjausta. Myös asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumiseen liittyen annettiin ohjausta henkilöstön osaamisen varmistamisesta.
- Valvontakäyntien lisäksi palvelualueilla on sopimustuottajille kohdennettu tarvittaessa sopimusreklamaatioita tai sopimus on voitu myös purkaa laatupuutteiden vuoksi.

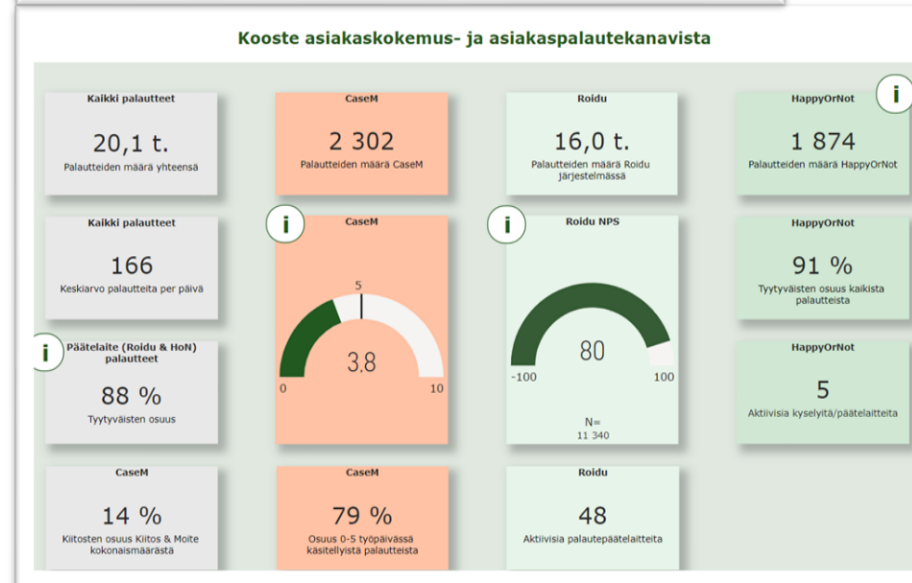
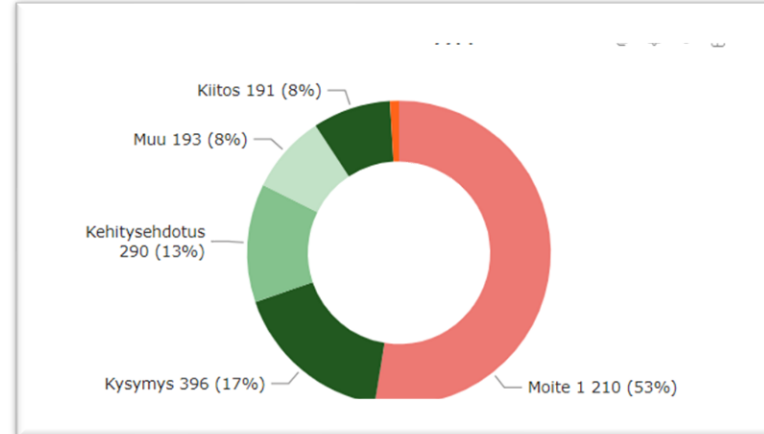
Palvelualue	Yhteensä valvontatapahtumat /alue
Ikääntyneiden palvelut	120
Lasten nuorten ja perheiden palvelut	27
Vammaispalvelut	10
Yhteiset sosiaali- ja terveyspalvelut	3
Yhteensä valvontatapahtumat	160

Asiakaskokemus sosiaali- ja terveystalouden palveluissa sekä pelastuslaitoksen palveluissa



- Tammi-huhtikuun aikana Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella tuotettiin palveluja yhteensä n. 500 000 asiakkaalle
- Tänä aikana asiakaspalautteita annettiin yhteensä noin 20 000 kappaletta. Joista luvn.fi verkkosivujen kautta annettiin 2302 palautetta.
- NPS kyselyyn vastasi eri toimipisteissä yhteensä 16 000 asiakasta, joista 80% suositteli saamaansa palvelua. HappyOrNot- tyytyväisyyskyselyyn vastanneista (vastaajia 1874) 91% oli tyytyväisiä saamaansa palveluun.
- Palvelualueet seuraavat saamia palautteita sekä päättävät mahdollisista kehittämistoimenpiteistä. Palaute käsitellään aina siinä yksikössä johon palaute on annettu. Palautteiden käsittelyajan keskiarvo oli sosiaali- ja terveystalouden palveluissa 3,9 vuorokautta ja pelastustoimessa 3,7 vuorokautta.

LUVN.fi verkkosivujen kautta annetun palautteen jakauma



Pelastustoimen omavalvonta



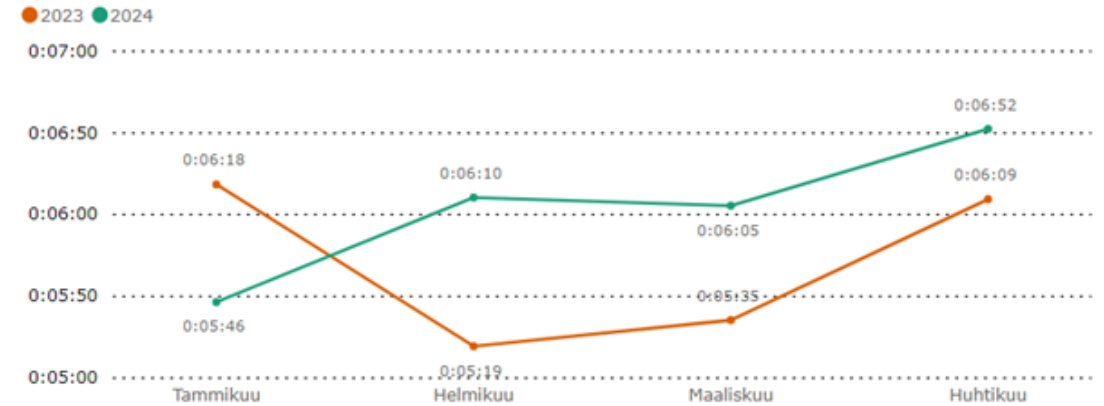
• Palvelujen saatavuus ja yhdenvertaisuus, poikkeamat ja toimenpiteet

- Ensimmäisen yksikön I-riskiluokan toimintavalmiusajan mediaani (riskiluokan määrittävissä kiireellisissä tehtävissä)
 - Helmi–maaliskuussa toimintavalmiusaikatavoite (6 min) on ylittynyt mm. pitkästä ajomatkasta ja keliolosuhteista johtuen sekä osin myös lähtö on viivästynyt joissain tilanteissa.
 - Nopeaan tehtävälle lähteminen tulee huomioida kaikissa toiminnoissa. Talvisiin olosuhteisiin ja liikenteeseen ei voida vaikuttaa.
- Palvelutason lasku kiireellisissä tehtävissä (% tehtävistä, joissa hälytetty yksikkö on lähtenyt vajaavahvuisena, riskiluokan määrittävissä kiireellisissä tehtävissä)
 - Pelastustoimen kiireellisistä tehtävistä tammi–huhtikuussa 2024 on ollut 94 % täysivahvuus ja 6 % vajaavahvuinen. Tavoitevahvuinen resurssi ei ole täyttynyt resurssivajeen (lomat, sairauslomat jne.) johdosta.
 - Vajaalla toimittaessa, on toiminnan tehokkuus saattanut hieman alentua, joten palvelun laatu on kärsinyt myös. Lisäksi työturvallisuus on heikentynyt ja henkilöstön kuormitus on lisääntynyt.
- Valvontatoiminnan toteuma huhtikuun lopussa on 29,2 % ja etenee suunnitellusti.
- Turvallisuusviestinnän toteuma huhtikuun lopussa on 20,0 %
 - Turvallisuuskoulutusten resurssivaje (n. 2 HTV) aiheuttaa koulutusten määrien laskua. Tavoitteesta jäädään arviolta 20–30 %. Rekrytointi yhden turvallisuuskouluttajan osalta valmis.

• Muut poikkeamat ja toimenpiteet:

- Pelastustoimen tehtäväselosteiden täyttämässä on ollut viivettä ja tähän on kiinnitetty erityistä huomiota säännöllisellä tilastoinnilla sekä asian esille nostamisella.

Ensimmäisen yksikön I-riskiluokan toimintavalmiusajan mediaani (riskiluokan määrittävissä kiireellisissä tehtävissä)

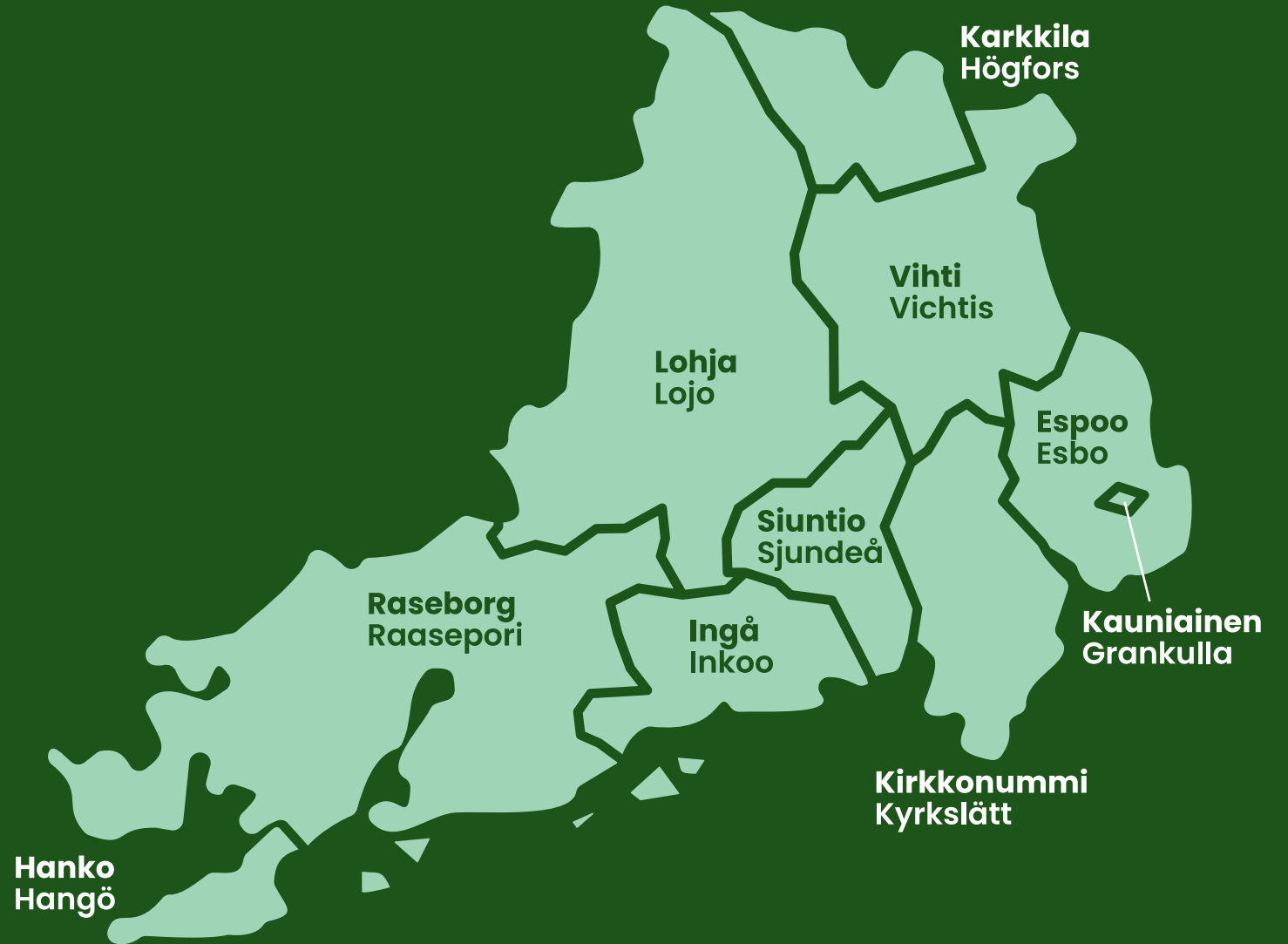


Tavoitevahvuuden täyttäminen pelastustoimen kiireellisissä tehtävissä (tehtävämäärät)

Vuosi	1+3 täyttyy	1+3 ei täyty	Yhteensä
2023	1 496	102	1 598
2024	1 192	76	1 268

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Västra Nylands välfärdsområde



Seuraa meitä sosiaalisessa mediassa:

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

 [@luhyvinvointialue](#)

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

 [@LUhyvinvointi](#)

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)