

# Laadun ja omavalvonta- ohjelman raportointi

Q2/2024

Aluehallitus 20.8.2024





# Raportin sisältö

- Johdanto
- Käsitelmäärittelyt
- Raportin osa-alueet:
  - Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus
  - Asiakaskokemus ja osallisuus
  - Laatu ja turvallisuus
  - Henkilöstö ja työhyvinvointi
  - Pelastuslaitos





# Raportin osa-alueet

**Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus**

**Asiakaskokemus ja osallisuus**

**Laatu ja turvallisuus**

**Henkilöstö ja työhyvinvointi**

**Pelastuslaitos**



# Johdanto

- Omavalvontaohjelman 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.”*

- Pelastuslaitoksen 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.”*

- Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen raportin sisältö perustuu omavalvontaohjelmaan, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmaan, lainsäädäntöön, valvontaviranomaisten huomioihin sekä kansallisiin tavoitteisiin. Raportissa on huomioitu hyvinvointialueen strategia sekä osavuosikatsauksiin nostettavat asiat.
- Raportti julkaistaan vakehyva.fi-verkkosivuilla neljä kertaa vuodessa. Myös omavalvontaohjelma on nähtävillä verkkosivuilla.
- Tämä raportointi koskee aikaväliä 1.4.2024-30.6.2024.



## Omavalvontaohjelman laadun ja vaikuttavuuden osa-alueet:

Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Asiakaskokemus ja osallisuus

Laatu ja turvallisuus

Henkilöstö ja työhyvinvointi

Pelastuslaitos

Käsitteet on kuvattu tarkemmin seuraavilla sivuilla.



# Käsitelmäärittelyt



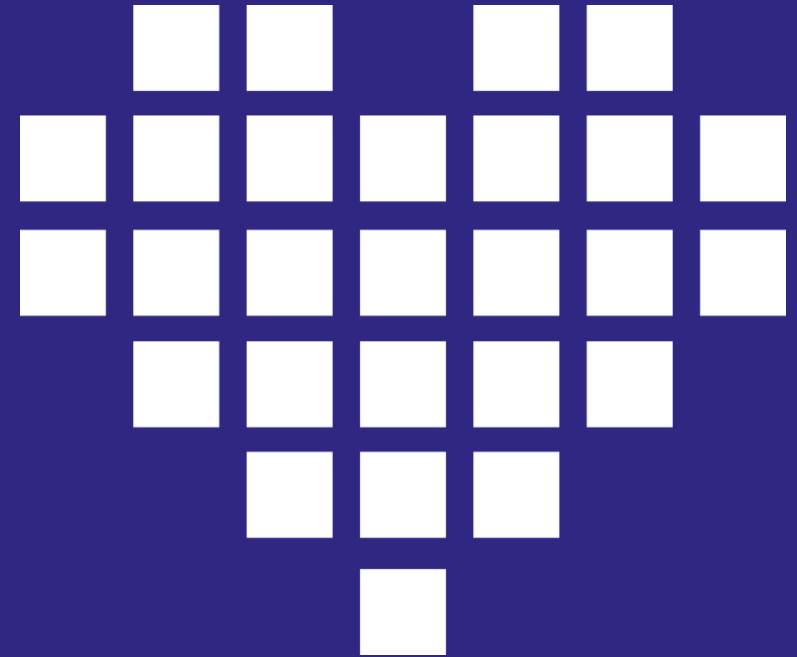
Esimerkkejä mittareista

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                  |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Saatavuus</b>                    | Asukkaan tarpeisiin vastaavia sosiaali- ja terveyspalveluita sekä pelastustoimen <b>palveluita on riittävästi tarjolla ja oikea-aikaisesti käytettävissä</b> . Palvelujen saavutettavuus on osa saatavuutta, ja sillä tarkoitetaan palvelujen sopivuutta kaikille käyttäjille ja niiden saatavilla oloa asukkaan yksilölliset tarpeet huomioiden.                                    | Palveluihin pääsyn määräajat, pelastuslaitoksen toimintavalmiusaika              |
| <b>Yhdenvertaisuus</b>              | Asukkaiden näkökulmasta mm. <b>palvelujen yhdenvertainen saatavuus ja saavutettavuus sekä toteutuminen</b> huomioiden asukkaiden kielelliset oikeudet sekä sukupuolten sekä vähemmistöjen tasa-arvon edistäminen. Yhdenvertaisuuden toteutumista voi tarkastella yhdenvertaisen saatavuuden näkökulmasta.                                                                            | Palveluihin pääsyn määräajat                                                     |
| <b>Jatkuvuus</b>                    | Sosiaali- ja terveyspalvelujen osalta <b>hoidon ja palvelujen jatkuvuus</b> . Palveluketjujen sujuvuudella tarkoitetaan hoito- ja palvelusuhteen jatkuvuutta. Tiedonkulun jatkuvuudella tarkoitetaan sitä, että palvelunkäyttäjää koskeva tieto siirtyy katkeamatta eri palveluntarjoajien järjestelmästä toiseen.                                                                   | COCI-indeksi (perusterveydenhuolto)                                              |
| <b>Asiakaskokemus ja osallisuus</b> | Asiakkaiden antama <b>palaute ja kokemus</b> saaduista palveluista. Asiakaskokemustietoa hyödynnetään palvelujen ja palveluprosessien kehittämisessä. Osallisuuden vahvistamisen osalta tavoitteena on, että <b>asiakas osallistuu ja kokee vaikuttavansa oman hoidon osalta</b> palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun, tuottamiseen ja arviointiin yhdessä ammattilaisten kanssa. | NPS (Net Promoter Score), jatkuva asiakaspalaute-kysely                          |
| <b>Laatu ja turvallisuus</b>        | Sosiaali- ja terveyspalveluihin sekä pelastustoimeen sovellettavat <b>lakisääteiset laatu- ja turvallisuusvaatimukset ja määritelmät</b> . Turvallisuuden ja laadun omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuva kehittäminen ja riskienhallinnan toteutuminen.                                                                                                                     | Haitta- ja vaaratapahtuma-ilmoitusten määrä, valvontatapahtumien määrä ja luonne |
| <b>Henkilöstö ja työhyvinvointi</b> | <b>Henkilöstön osaamisen, osaamisen kehittämisen, työhyvinvoinnin, työturvallisuuden sekä toimintakyvyn</b> seuraaminen. Henkilöstön toimintakyvyn merkitys hyvinvointialueen järjestämisvastuun kantamiseen, sekä henkilöstöhyvinvoinnin ja -tyytyväisyyden merkitys hyvinvointialueen keskeisille strategisille tavoitteille.                                                      | Työtyytyväisyys, työnantajan suosittele, sairauspoissaolopäivät                  |



# Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Q2/2024



# Terveydenhuolto ja suun terveydenhuolto | Puhelinpalvelut



|                                                  | Terveysasemien puhelinpalvelu |                                           |         |          | Suun terveydenhuollon puhelinpalvelu |         |         |         |
|--------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------|---------|----------|--------------------------------------|---------|---------|---------|
|                                                  | Q1 /2024                      | Q2/2024                                   | Q3/2024 | Q4 /2024 | Q1 /2024                             | Q2/2024 | Q3/2024 | Q4/2024 |
| Saapuneet puhelut                                | 102 607                       | 87 924                                    |         |          | 45 379                               | 41 995  |         |         |
| Takaisinsoiton ka<br>odotusaika (min)            | 1414 min                      | 329 min<br>(odotusaika<br>vähentynyt 77%) |         |          | 65 min                               | 42 min  |         |         |
| Vastattujen<br>puheluiden ka<br>odotusaika (min) | 17,3 min                      | 18 min                                    |         |          | 4,6 min                              | 4 min   |         |         |

## Puhelinpalvelut

Palvelujen saatavuuden parantamiseksi yhteydenoton on oltava sujuvaa ja helppoa, ja puhelinpalvelun on toimittava moitteetta. Puhelinpalveluiden ohella hyödynnämme uusia digitaalisia palvelukanavia.

## Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q2/2024

### Havainto

Puhelujen määrät ovat toisella vuosineljänneksellä vähentyneet ja takaisinsoiton odotusaika lyhentynyt.

### Toimenpide

Puhelinpalvelun kehittämistoimenpiteet ovat vaikuttaneet ja niitä jatketaan suunnitellusti kiinnittäen huomiota päivittäisjohtamisen rakenteisiin ja työkaluihin.



# Terveydenhuolto | Hoitoonpääsy



| Määräajassa hoitoon päässeet ja hoitotakuun ylittäneet |          |          |          |         |
|--------------------------------------------------------|----------|----------|----------|---------|
|                                                        | Q1 /2024 | Q2 /2024 | Q3 /2024 | Q4/2024 |
| Määräajassa hoitoon päässeiden osuus, %                | 66 %     | 61 %     |          |         |
| Määräajan ylittäneiden odotusaika, ka                  | 7,3 vrk  | 8,7 vrk  |          |         |

## Terveydenhuollon odotusajat sekä tavoitetasot

Terveydenhuoltolaki määrittää, missä ajassa kiireettömään hoitoon on päästävä. Tätä kutsutaan hoitotakuuksi. Perusterveydenhuollon kiireettömään hoitoon pääsyn enimmäisaika perusterveydenhuollossa on 14 vuorokautta ja määrätyissä perusterveydenhuollon palveluissa 3 kk (esim. hoito- tai kuntoutussuunnitelman mukaiset hoitotapahtumat, käynnit erikoislääkärillä tai todistuksen/lausunnon saamiseksi tarvittavat käynnit).

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

COC-indeksi-tietoa ei ole vielä saatavilla, mutta tiedot tuodaan takautuvasti myöhempisiin laadun ja omavalvontaohjelman raportoinneille.



# Sairaalapalvelut | Hoitojaksot



|                                              | Q1/2024                       | Q2/2024                        | Q3/2024 | Q4 /2024 |
|----------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|---------|----------|
| Hoitojaksot                                  | 1098                          | 1153                           |         |          |
| Kotiin kotiutuneet (%)                       | 83 % (keskiarvo)              | 83 % (keskiarvo)               |         |          |
| Hoitoon 30 vrk sisällä palanneiden lukumäärä | 80<br>(keskiarvo 27/kuukausi) | 100<br>(keskiarvo 33/kuukausi) |         |          |

## Sairaalapalvelujen hoitojaksot ja 30 vrk sisällä palanneet

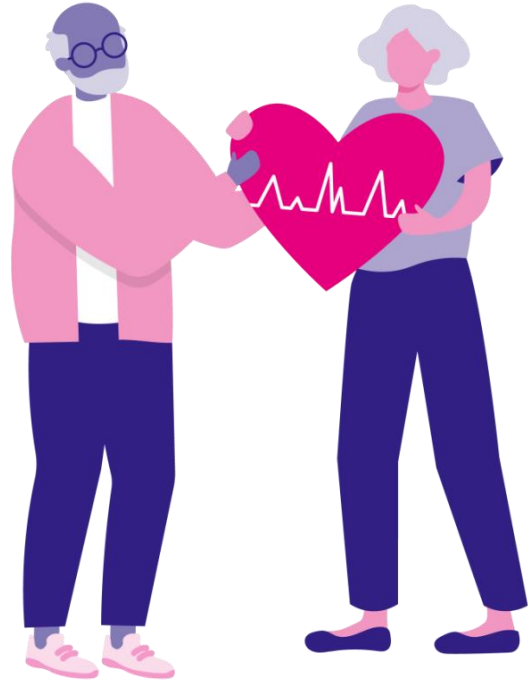
Kuvaajaan kerätään tieto sairaalapalveluissa tuotetuista hoitojaksoista, hoitojaksoilta kotiin kotiutuneiden lukumäärästä sekä siitä, kuinka moni palasi kuukauden sisällä kotiutumisesta uudelleen sairaalahoitoon.

### Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q2/2024

**Havainto**  
Hoitojaksot lisääntyneet ja kotiin kotiutuneiden osuus pysynyt samana.

**Toimenpide**  
Hoitoon 30 vrk sisällä palanneiden määrä hieman kasvanut. Tästä tehdään tarkempi analyysi, jossa selvitetään syyt palaamiseen.



# Suun terveydenhuolto | Hoitoonpääsy



|            | Kiireetöntä sairaanhoidollista aikaa odottaneet, % |                               |          |                               |          |                               |          |                               |
|------------|----------------------------------------------------|-------------------------------|----------|-------------------------------|----------|-------------------------------|----------|-------------------------------|
|            | Q1/2024 ka                                         | 4 kk sisällä hoitoon päässeet | Q2 /2024 | 4 kk sisällä hoitoon päässeet | Q3 /2024 | 4 kk sisällä hoitoon päässeet | Q4 /2024 | 4 kk sisällä hoitoon päässeet |
| 0 vrk      | 5 %                                                | 90 %                          | 6 %      | 96 %                          |          |                               |          |                               |
| 1-3 vrk    | 10 %                                               |                               | 10 %     |                               |          |                               |          |                               |
| 4-21 vrk   | 19 %                                               |                               | 19 %     |                               |          |                               |          |                               |
| 22-90 vrk  | 39 %                                               |                               | 41 %     |                               |          |                               |          |                               |
| 91-120 vrk | 17 %                                               |                               | 20 %     |                               |          |                               |          |                               |

## Suun terveydenhuollon odotusajat sekä tavoitetasot

Terveystieteiden laaki määrittää, missä ajassa kiireettömään hoitoon on päästäv. Tätä kutsutaan hoitotakuuksi. Hammashoitoon tulee päästä neljässä kuukaudessa.

## Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q2/2024

**Havainto**  
Hoitotakuun mukaisesti hoitoon päässeitten osuus kasvanut.

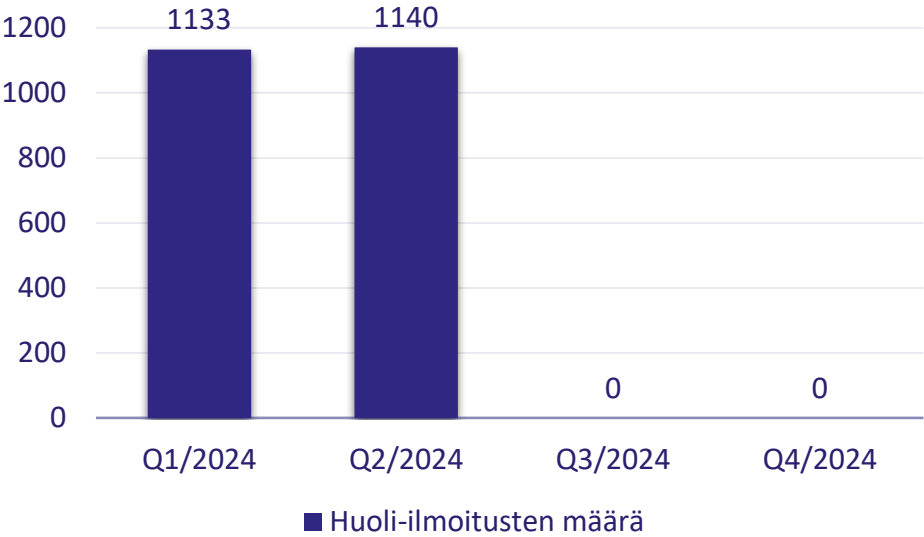
**Toimenpide**  
Analysoidaan tarkemmin syyt, miksi edelleen osa asiakkaista ei pääse hoitotakuun mukaisesti hoitoon ja tehdään tarvittavat toimenpiteet.



# Vanhusten palvelut | Huoli-ilmoitukset ja puhelinpalvelut



## Huoli-ilmoitukset



| Puhelinpalvelut                                                  | 01/24 | 02/24 | 03/24 | 04/24 | 05/24 | 06/24 | 07/24 | 08/24 | 09/24 | 10/24 | 11/24 | 12/24 |
|------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Puheluiden määrä                                                 | 2021  | 1888  | 1559  | 1695  | 2284  | 1672  |       |       |       |       |       |       |
| Takaisinsoittojen määrä                                          | 287   | 262   | 222   | 277   | 332   | 261   |       |       |       |       |       |       |
| Keskimääräinen odotusaika puhelimeen (suorat soitot, minutteina) | 19.53 | 19.24 | 16.49 | 23.38 | 29.17 | 27.27 |       |       |       |       |       |       |

### Huoli-ilmoitukset ja puhelinpalvelut

Huoli-ilmoitus on ilmoitus iäkkään henkilön palveluntarpeesta. Ilmoitus tehdään, kun herää huoli iäkkään henkilön hyvinvoinnista, terveydestä tai turvallisuudesta tai jotta henkilö saa tarvitsemaansa apua ja tukea myös silloin, kun ei sitä itse välttämättä osaa tai ymmärrä pyytää.



### Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

#### Q2/2024

**Havainto**  
Huoli-ilmoitusten määrät jatkaneet kasvua.

**Toimenpide**  
Asiakasohjauksen työnjakoa ja rooleja kirkastettu, jotta saatuihin huoli-ilmoituksiin pystytään vastaamaan nopeasti ja oikealla osaamisella.

**Havainto**  
Puhelumäärät Seniorineuvonnassa pysyneet korkeina. Palvelu hyvin tunnistettu ja hyödynnetty. Puheluihin vastaamisessa viiveet ja odotusaika kasvaneet.

**Toimenpide**  
Puhelinjärjestelmän kehittämistyötä tehdään, jotta ruuhkahuippuihin voitaisiin vastata paremmin takaisinsoitoilla. Resurssin kohdentamisen järjestelyjä tehdään osaamista vahvistaen ja poissaolotilanteisiin reagoimalla.



# Vanhusten palvelut | Odotusajat ja hoiva-asumisen henkilöstömitoitus (oma toiminta)



| Hoiva-asumisen palvelujen henkilöstömitoitus | 01/24 | 02/24 | 03/24 | 04/24 | 05/24 | 06/24 | 07/24 | 08/24 | 09/24 | 10/24 | 11/24 | 12/24 |
|----------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Asiakasmäärällä painotettu keskiarvo         | 0,69  | 0,68  | 0,68  | 0,68  | 0,68  | 0,68  |       |       |       |       |       |       |

### Odotusajat iäkkään henkilön sosiaalipalveluihin

|                                                                                                                                | Q1/2024                                                         | Q2/2024                                                         | Q3/2024 | Q4/2024 | Tavoite     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------|---------|-------------|
| Palvelutarpeen arviointi uusille 75 vuotta täyttäneille asiakkaille (odotusajan mediaani vuorokausina)                         | 0                                                               | 1                                                               | -       | -       | 7 arkipv    |
| Pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen (odotusajan mediaani vuorokausina). Luku suluissa kertoo yli 3 kk odottaneet | 23,5 (0)                                                        | 27 (0)                                                          | -       | -       | Alle 90 vrk |
| Kotihoito                                                                                                                      | Palvelu alkaa palvelutarpeen tunnistamisesta seuraavana arkipv. | Palvelu alkaa palvelutarpeen tunnistamisesta seuraavana arkipv. |         |         | Alle 90 vrk |

### Hoiva-asumisen henkilöstömitoitus ja odotusajat iäkkään henkilön sosiaalipalveluihin sekä tavoitetasot

Henkilöstömitoituksella tarkoitetaan henkilöstön ja asiakkaiden välistä laskennallista suhdelukua. Taulukko kuvaa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa toteutuvaa henkilöstömitoitusta Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella. Vanhuspalvelulaissa ikäihmisten ympärivuorokautisen palveluasumisen henkilöstömitoitus tulee olla vähintään 0,65. (Huom! Mitoitustukema on kirjattu kuukausitasolla sen työvuorajakson toteuman mukaisesti, josta suurin osa on ollut raportoitavan kalenterikuukauden puolella.)

Palvelutarpeen arviointi aloitetaan jo aina puhelimessa, mikä tarkoittaa, että odotusaikaa ei synny. Kiireellisissä tapauksissa palvelutarpeen selvittäminen asiakkaan kotona tehdään Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella 1–2 vrk sisällä.

Pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen osalta tilanne on poikkileikkaus seurantajakson viimeisen päivän jonossa olevien odotusajan mediaanista. Odotusajan mediaani tarkoittaa asiakaskohtaisten odotusaikojen suuruusjärjestyksen keskimmäistä arvoa.

## Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q2/2024

### Havainto

Ympärivuorokautisen palveluasumisen mitoitus on tarkastelujaksolla yli lakisääteisen tason.

### Toimenpide

Jatketaan edelleen henkilöstömitoituksen seurantaa ja toimenpiteitä lakisääteisen mitoituksen turvaamiseksi.

### Havainto

Palvelutarpeen arviointiin pääsee hyvinvointialueella lakisääteisessä ajassa ilman odotusta.

### Toimenpide

Puhelintyötä edelleen parannetaan tavoitettavuuden lisäämiseksi ja arviointityö priorisoidaan tärkeäksi oikea-aikaisten palvelujen turvaamiseksi.

### Havainto

Kotihoidon ja ympärivuorokautisen palveluasumisen tarpeisiin on pystytty vastaamaan nopeasti.

### Toimenpide

Laadukkaalla palvelutarpeen arvioinnilla pystytään kohdentamaan palvelut tarkoituksenmukaisesti niitä tarvitseville. Prosesseja palvelun järjestämisessä sujuvoitettua ja yhteistyötä eri toimijoiden välillä pidetty tiiviinä.

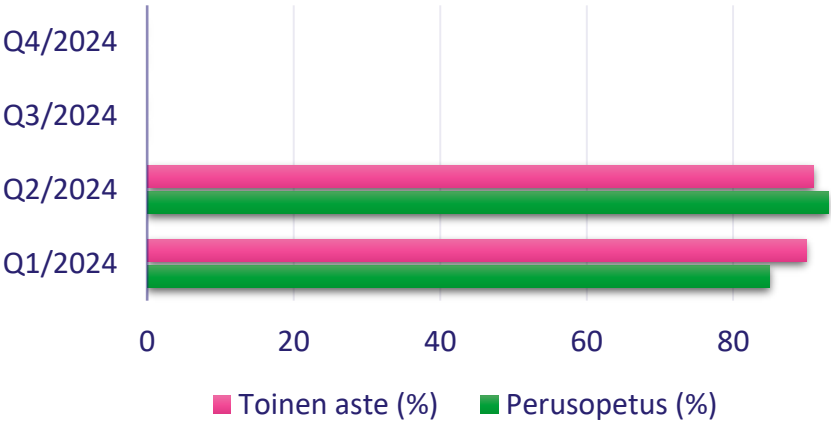
# Lasten, nuorten ja perheiden palvelut | Odotusajat ja puhelinpalvelut



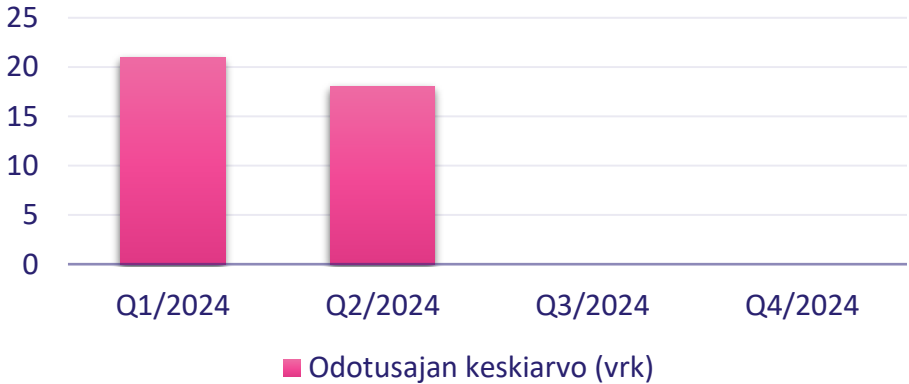
| Äitiys- ja lastenneuvolan<br>puhelinpalvelut | 01/24 | 02/24 | 03/24 | 04/24 | 05/24 | 06/24 | 07/24 | 08/24 | 09/24 | 10/24 | 11/24 | 12/24 |
|----------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Takaisinsoitto saman<br>päivän aikana*       | -     | -     | 100%  | 100%  | 100%  | 100%  |       |       |       |       |       |       |

\*Tilastointi aloitettu maaliskuussa.

## Opiskeluhuollon psykologille pääsy tarvittaessa 7 päivässä



## Kasvatus- ja perheneuvonnan (0-12 v.) odotusaika palveluihin pääsyyn (keskiarvo vrk)



## Odostusajat ja puhelinpalvelut

Opiskeluhuollon psykologipalvelut ja kuraattoripalvelut ovat osa opiskeluhoitoa, jolla tarkoitetaan oppilaan tai opiskelijan oppimisesta ja fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta hyvinvoinnista huolehtimista sekä niiden edellytyksiä lisäävää toimintaa. Kaavio kertoo, kuinka monta prosenttia on päässyt tarvittaessa opiskeluhoollon psykologille 7 päivässä, (% osuus).

Kasvatus- ja perheneuvonnan tavoitteena on 0-17 vuotiaan lapsen ja nuoren suotuisan kasvun ja kehityksen tukeminen vanhemmuutta ja perhesuhteita vahvistamalla. Kuvaaja kertoo kasvatus- ja perheneuvonnan (0–12-vuotiaat) odotusajan palveluihin pääsyyn (keskiarvo vrk).

## Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q2/2024

### Havainto

Opiskeluhoollon psykologille pääsy on parantunut aiemmasta sekä perusopetuksen että toisen asteen osalta.

### Toimenpide

Parantuneen palvelunpääsyn taustalla on onnistuneet rekrytoinnit sekä työnjaon ja yhteistyön kehittäminen.

### Havainto

Kasvatus- ja perheneuvonnan osalta palveluun pääsy ollut edelleen sujuvaa ja odotusaika palveluun on lyhentynyt entisestään.

### Toimenpide

Työnjaon, rakenteiden ja yhteistyön kehittäminen keskeisten kumppanien kanssa on vahvistanut palvelujen sujuvuutta.



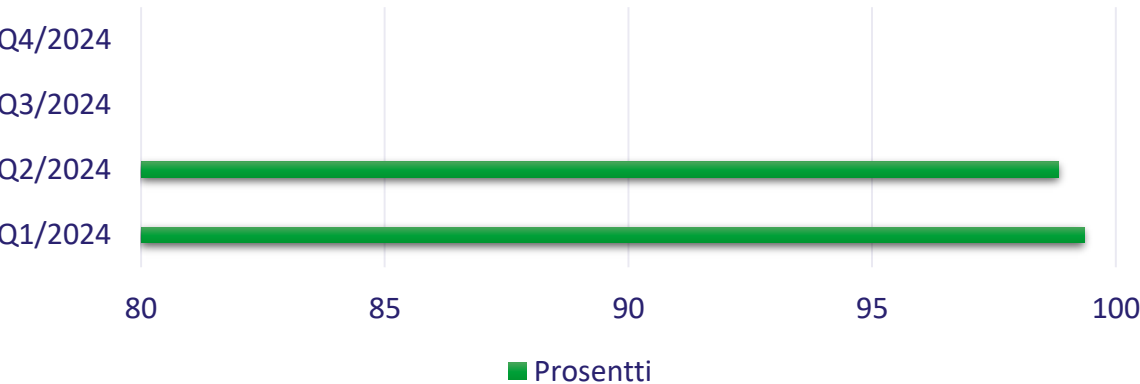
# Aikuissosiaalityö ja vammaisten palvelut | Käsittelyajat ja pääsy palveluihin



Vammaisten pitkäaikaiseen asumiseen odottavat



Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemukset käsitelty 7 arkipäivän kuluessa (%)



Palvelutarpeen arviointien aloitus 2024

|                   | Q1/2024  | Q2/2024  | Q3/2024 | Q4/2024 | Tavoite    |
|-------------------|----------|----------|---------|---------|------------|
| Aikuissosiaalityö | 1,62 vrk | 1,84 vrk | -       | -       | Alle 7 vrk |
| Vammaispalvelut   | 6,76 vrk | 6,47 vrk | -       | -       | Alle 7 vrk |

## Odotusajat ja palvelutarpeen arviointien aloitus

Hyvinvointialue myöntää täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea välttämättömiin menoihin, jotka eivät kuulu Kelan perustoimeentulotuen piiriin. Päätös toimeentulotuesta on tehtävä viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Kuvaaja kertoo, kuinka monta prosenttia hakemuksista on käsitelty 7 arkipäivän kuluessa.

Palvelutarpeen arviointien aloitus kertoo odotusajan yhteydenotosta palvelutarpeen arvioinnin aloittamiseen aikuissosiaalityössä ja vammaispalveluissa. Tavoitteena on, että palvelutarpeen arviointi aloitetaan 7 vuorokauden sisällä.

## Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

### Q2/2024

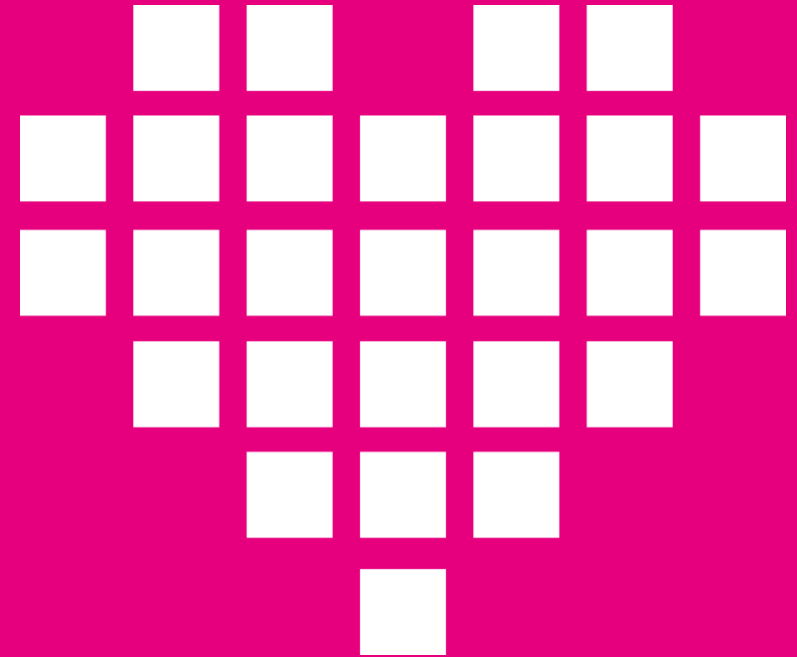
#### Havainto

Aikuissosiaalityössä sekä vammaispalveluissa palvelutarpeen arvioinnin aloittamisen 7 vrk:n tavoiteaika toteutunut.



# Asiakaskokemus ja osallisuus

Q2/2024



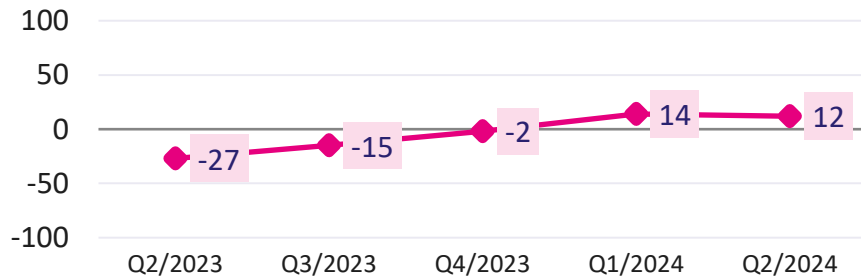
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue  
Vanda och Kervo välfärdsområde



# Asiakaspalaute-kysely | Hyvinvointialueen yhteenveto

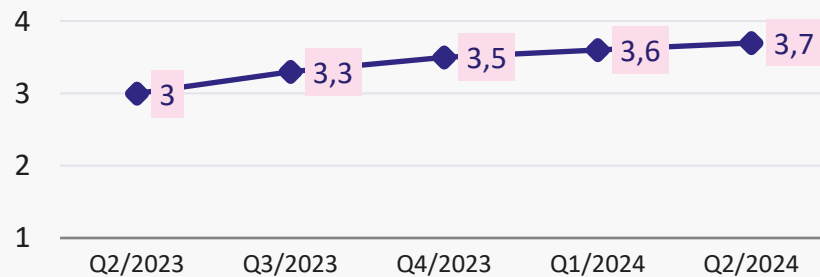
## NPS-Suositteluindeksi\*

"Kuinka todennäköisesti suosittelet palvelua ystävällesi tai läheisellesi?"



## THL: Palvelun yleisarvosana

1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



## Viimeisin NPS-indeksi | Vastaajamäärä

1.4.-30.6.2024

12 | 591

## Palautteita yhteensä

1.4.-30.6.2024

795

## Keskim. vastausaika asiakkaalle (arkipäivää)

1.4.-30.6.2024

5

## Vaken asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen

Hyvinvointialueen tavoitteena on tarjota jokaiselle asiakkaalle hyvä ja turvallinen kokemus palvelusta ja hoidosta.

Asiakaspalautetta kerätään jatkuvasti kaikilta sote-toimialoilta. Palautetta voi antaa verkkosivuilla, paperilomakkeella tai suullisesti.

Asiakaspalautteet käsitellään 15 arkipäivän sisällä kaikissa yksiköissä ja asiakaspalautteista koostetaan julkinen hyvinvointialuetasoinen raportti osavuositarkastuksittain.

Asiakaspalautteiden perusteella palveluja ja prosesseja kehitetään jatkuvasti vastaamaan asiakkaiden tarpeita entistä paremmin.

Hyvinvointialuetasolla raportoidaan kaksi kertaa vuodessa tärkeimmät asiakaspalautteen perusteella nousseet havainnot ja kehittämistarpeet sekä niiden perusteella käynnistetyt kehittämistoimenpiteet.

\* NPS-indeksi (Net promoter score) tarkoittaa suositteleeindeksiä. Se kuvaa kuinka todennäköisesti asiakkaat suosittelevat palvelua läheisilleen. NPS-suositteleeindeksi arvioidaan hyväksi, kun arvo ylittää 0-arvon.



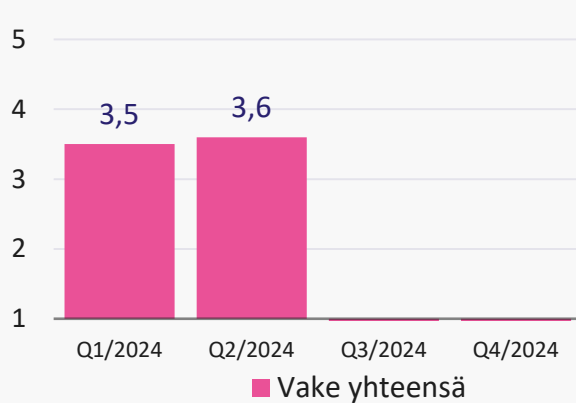


# Asiakaspalaute-kysely | Palaute ja kehittämistoimenpiteet

## Palvelujen saatavuus

"Sain apua, kun sitä tarvitsin"

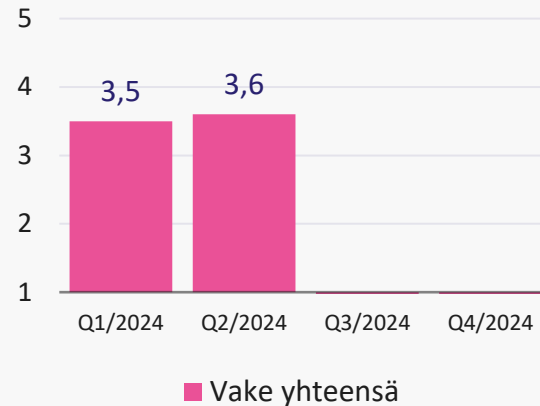
1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



## Asiakkaan kohtaaminen

"Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti"

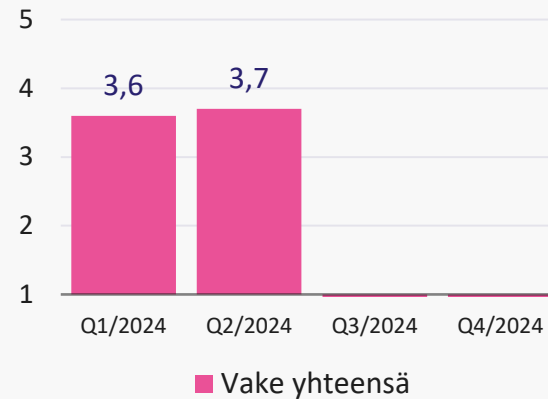
1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



## Asiakkaan osallisuus

"Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin kanssani yhteistyössä"

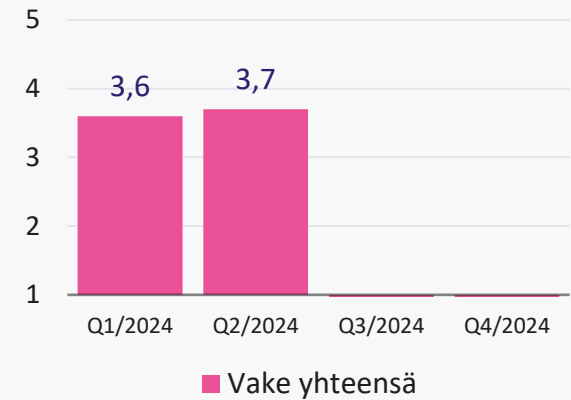
1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



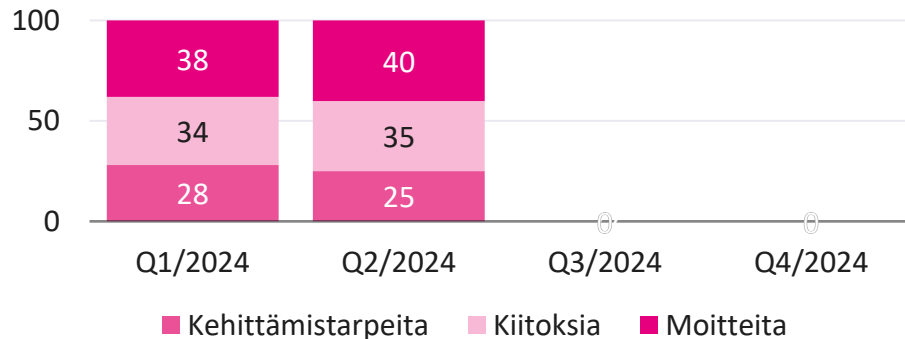
## Hoidon tai palvelun hyödyllisyys

"Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi"

1 = Erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



## Asiakaspalautteisiin liittyvistä avoimista palautteista, %



## Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q2/2024

### Havainto

Priorisoiduksi kehittämiskohteeksi asiakaspalautteen perusteella on vuoden 2024 puolivuotisjakson osalta sote-toimialoilla priorisoitu asiakkaan ja lähiomaisen arvostava kohtaaminen, turvallisuuden tunne sekä tiedon saanti.

### Toimenpide

Toimenpiteenä henkilöstön osaamista vahvistetaan asiakkaan ja lähiomaisen, sekä mm. pelkopotilaan kohtaamiseen. Lisäksi osaamista vahvistetaan tiedonkulun ja asiakasohjauksen osalta.

### Havainto

Priorisoitu ja jatkuva palvelujen kehittämiskohde on palvelujen saatavuus ja sujuvuus. Tähän liittyy vahvasti myös henkilöstön hyvinvointi ja henkilöstön lähtövaihtuvuuden vähentäminen.

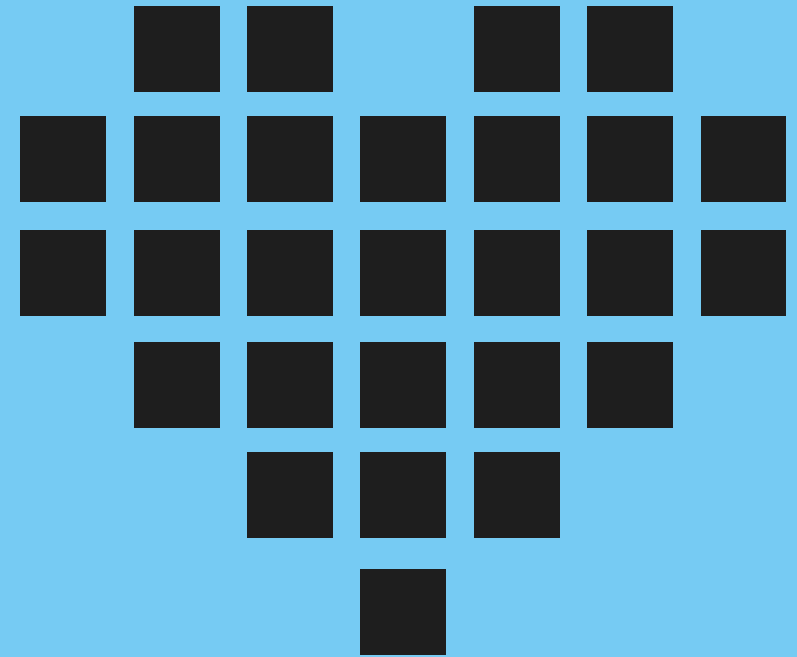
### Toimenpide

Puhelinpalvelun vasteaikoja parannetaan siellä missä tarvetta on mm. työvuorosuunnittelun ja resurssien allokoinnin avulla. Henkilöstön hyvinvointiin panostetaan pitovoiman parantamiseksi.



# Laatu ja turvallisuus

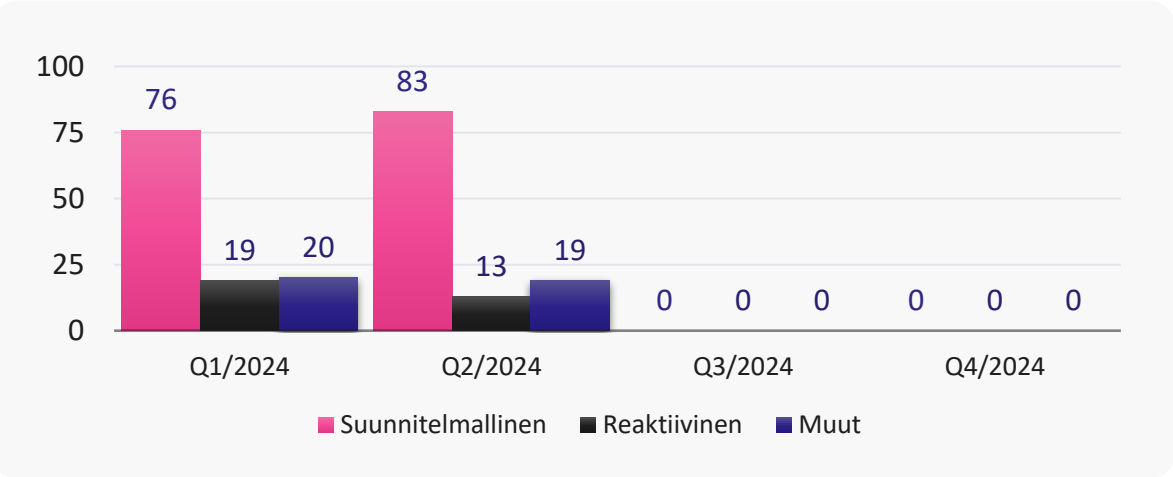
Q2/2024



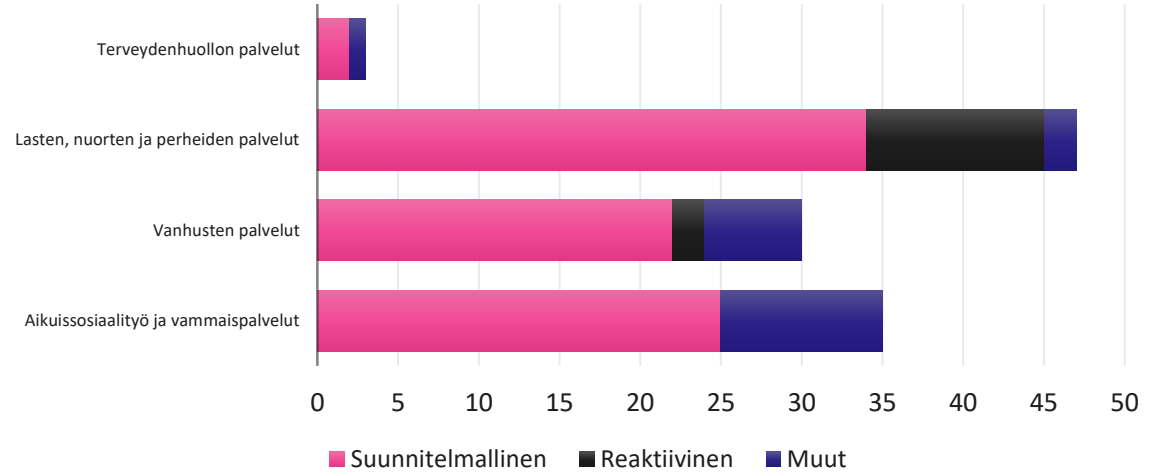
# Valvonta ja tuottajaohjaus | Valvontatapahtumat ja havainnot



## Valvontatapahtumat yhteensä (kpl)



## Valvontatapahtumat toimialoittain Q2/2024 (kpl)



## Valvonta ja tuottajaohjaus

Hyvinvointialueen on varmistettava omien sekä hankkimiensa palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu. Hyvinvointialueet valvovat palvelujensa järjestämistä ja toteutumista omavalvonnallisin keinoin. Valvontaviranomaisina toimivat valvontalain mukaan Valvira ja aluehallintovirastot. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella sosiaali- ja terveyspalvelujen laadunvalvonta on keskitetty valvonnan ja tuottajaohjauksen tehtäväalueelle osaksi konsernipalveluja.

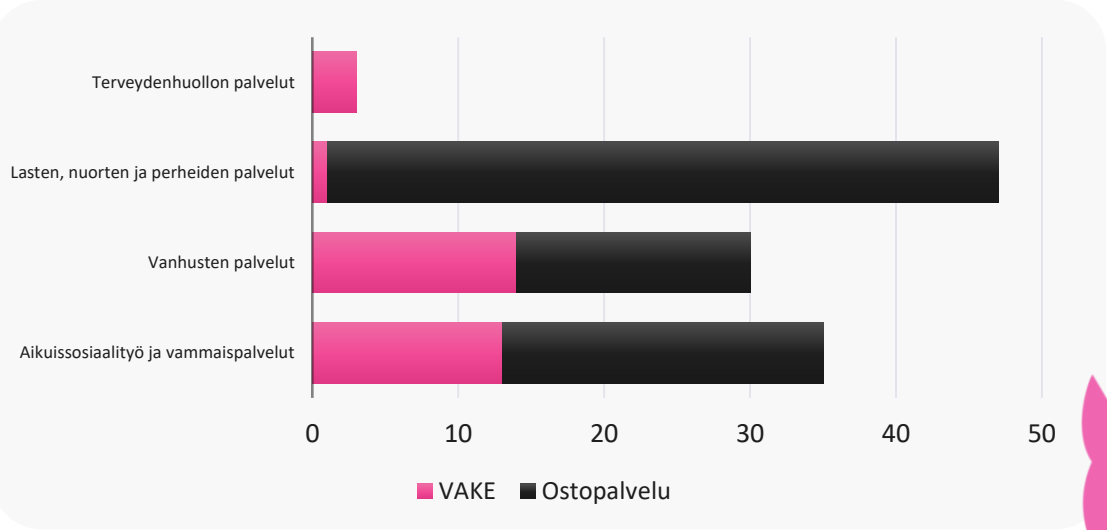
Valvonnan ja tuottajaohjauksen tehtävä on hyvinvointialueen valvonnan suunnittelu, toteuttaminen ja kehittäminen. Palvelujen saatavuuden, jatkuvuuden, turvallisuuden ja laadun varmistamiseksi valvonta ja tuottajaohjaus toteuttaa palveluntuottajien ohjausta ja valvontaa monilla eri tavoilla ja tilastoidut valvontatapahtumat ovat osa kokonaisuutta. Laatupoikkeamien ennaltaehkäisy on toiminnan lähtökohta ja Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella painotetaan omavalvonnan ja ennakollisen valvonnan merkitystä. Tavoitteena on mahdollistaa jatkuva oppiminen ja toiminnan kehittäminen.

Valvonta ja tuottajaohjaus toteuttaa suunnitelmallista valvontaa ennalta laaditun valvontasuunnitelman mukaisesti. Valvonnan kohteita voidaan tiedottaa suunnitelmallisista valvontakäynneistä etukäteen, mutta niitä voidaan toteuttaa myös ennalta ilmoittamatta. Valvonta ja tuottajaohjaus toteuttaa reaktiivisia valvontatapahtumia esimerkiksi laatupoikkeamaepäilyjen vuoksi. Lisäksi tilastoidaan muita valvontatapahtumia, jotka voivat pitää sisällään esimerkiksi yksityisten palveluntuottajien rekisteröintiin liittyviä käyntejä tai reklamaatioprosesseihin osallistumisia.

# Valvonta ja tuottajaohjaus | Valvontatapahtumat ja havainnot



## Valvontatapahtumat oma/ostopalvelu Q2/2024 (kpl)



## Valvonta ja tuottajaohjaus

Valvonnan ja tuottajaohjauksen tehtävänä on varmistaa hyvinvointialueen ja palveluntuottajien omavalvonnan toteutuminen ja tehtyjen sopimuksien noudattaminen. Valvonnassa korostuu palveluntuottajien omavalvonta sekä vastuu toimintansa asianmukaisuudesta, palvelujen laadusta ja asiakas- ja potilasturvallisuudesta sekä omavalvonnan seurannasta. Valvonta kohdistuu sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiseen sekä tuottamiseen. Valvonta on yhdenvertaista riippumatta siitä, onko kyseessä julkinen vai yksityinen palveluntuottaja perustuen palvelun riskiarvioon. Valvontatapahtumien jakautumiseen oman ja oston kesken vaikuttaa se, kuinka suuri osuus palvelusta on toteutettu omana toimintana tai ostopalveluna.

Valvonnan ja tuottajaohjauksen tarkoituksena on edistää sosiaali- ja terveyspalvelujen laatua ennaltaehkäisemällä epäasianmukaisia hoito- ja toimintakäytäntöjä ja puuttamalla säädösten vastaiseen tai muutoin virheelliseen menettelyyn tai laiminlyönteihin. Sosiaali- ja terveyspalvelujen saatavuutta ja laatua valvotaan, jotta voimme varmistaa Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen asukkaiden perusoikeuksien ja yhdenvertaisuuden toteutumisen. Valvonnan ja tuottajaohjauksen avulla varmistetaan, että jokaisella asiakkaalla on lain ja sopimusten mukaiset palvelut.



## Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q2/2024

### Havainto

Valvonta ja tuottajaohjaus on lisännyt ja kehittänyt yhteistyötä.

### Toimenpide

Valvonta ja tuottajaohjausyksikkö on lisännyt ja kehittänyt yhteistyötä niin yksikön sisällä eri tiimien välillä, mutta myös muiden hyvinvointialueen yksiköiden kanssa. Tämän lisäksi yhteistyötä on tehty muiden hyvinvointialueiden ja toimijoiden, esimerkiksi HUS Apteekin, kanssa.

### Havainto

Valvontalain 29 §:n mukaisia epäkohtailmoituksia ja yhteydenottoja palvelunjärjestäjälle on saapunut valvontaan ja tuottajaohjaukseen aiempaa enemmän.

### Toimenpide

Epäkohtailmoitusten käsittelyn prosessia on valvonnassa ja tuottajaohjauksessa lähdetty kuvamaan ja selkeyttämään. Tavoitteena yhtenäistää prosessia toimialojen kesken ja jalkauttaa tietoa epäkohtailmoituksen tekemisestä henkilöstölle.

### Havainto

Valviran määräys omavalvontasuunnitelmien laatimisesta, sisällöstä ja seurannasta julkaistiin toukokuussa. Omavalvontasuunnitelmassa palveluntuottaja kuvaa palveluysikköön kuuluvien palvelujen tuottamiseen liittyvät keskeiset riskit sekä miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat ja varmistavat palvelujen laatua, asianmukaisuutta, turvallisuutta ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä.

### Toimenpide

Määräyksen voimaantulosta on tiedotettu hyvinvointialueella niin yksityisiä palveluntuottajia kuin omiakin yksiköitä. Valvonta ja tuottajaohjausyksikkö on lähtenyt päivittämään hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelman mallipohjaa määräyksen mukaisesti. Mallipohjan valmistuttua se otetaan käyttöön VAKEn omissa yksiköissä.

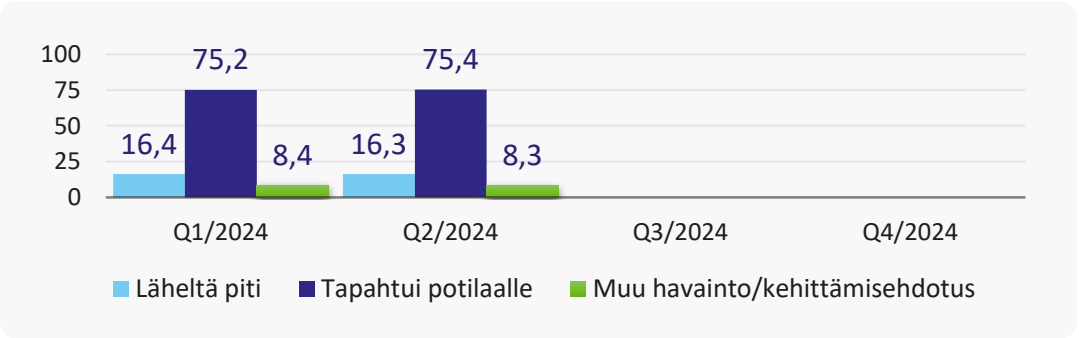


# HaiPro | Ilmoitusten luonne ja kehittämistoimenpiteet

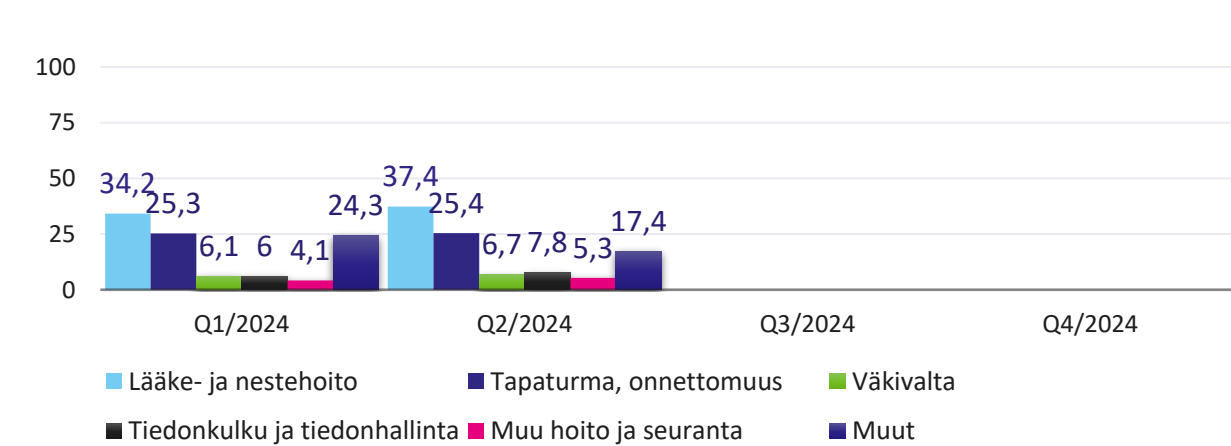


| Koko hyvinvointialue         | Q1/2024 | Q2/2024 | Q3/2024 | Q4/2024 |
|------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| HaiPro-ilmoitusten lukumäärä | 1764    | 2085    | -       | -       |

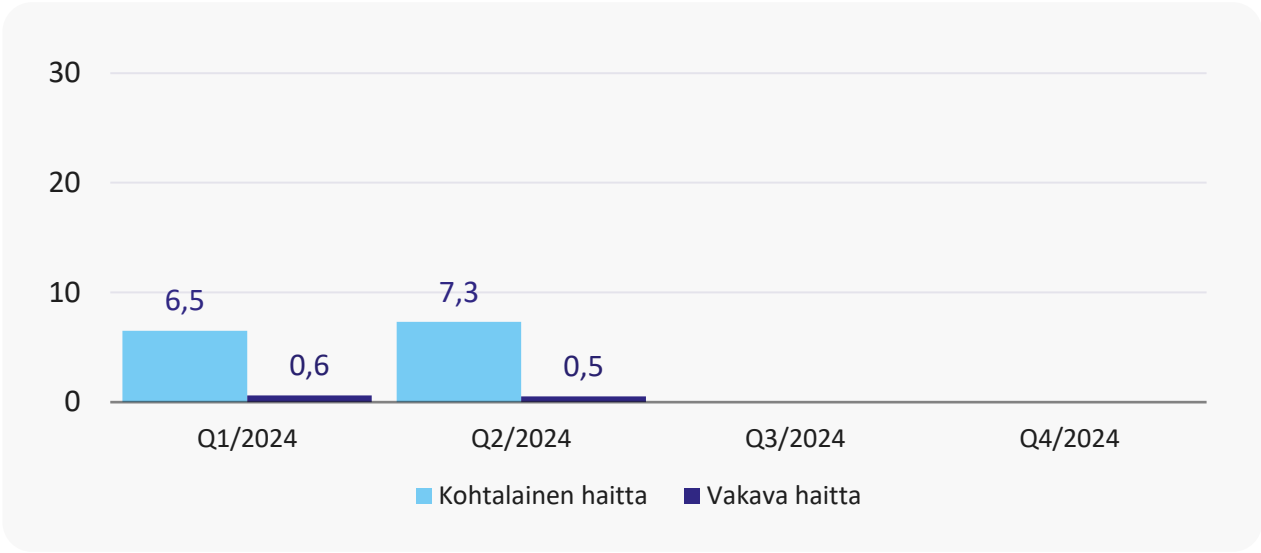
Tapahtuman luonne (%)



Tapahtuman tyyppi (%)



Haittatapahtuman seuraukset potilaalle (%)



## HaiPro-järjestelmä

Työntekijät ilmoittavat sosiaali- ja terveyspalveluissa asiakkaisiin ja potilaisiin kohdistuvat läheltä piti - ja vaaratapahtumat HaiPro-järjestelmään. Järjestelmään tehdyt ilmoitukset raportoidaan säännöllisesti ja niitä hyödynnetään yksiköiden toiminnan kehittämisessä.

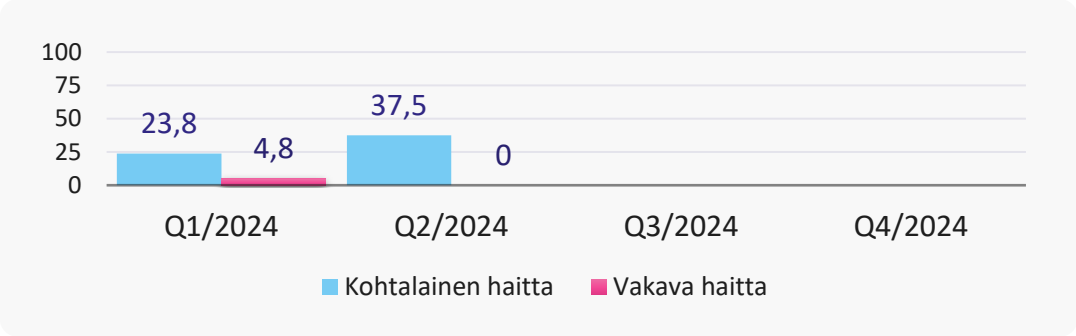
# SPro | Ilmoitusten luonne ja kehittämistoimenpiteet



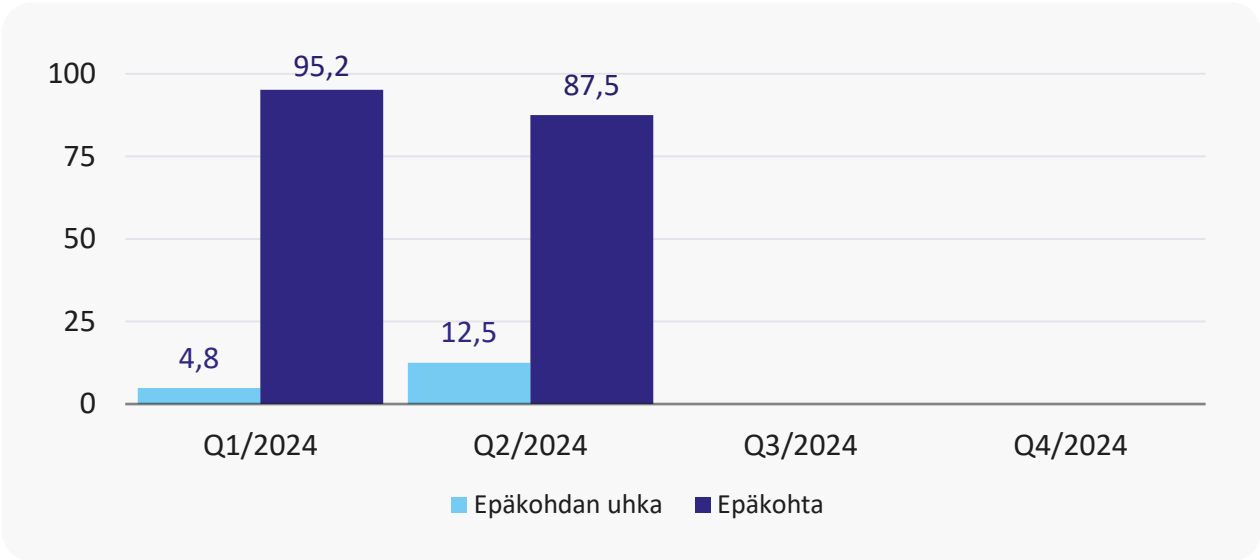
## Koko hyvinvointialue

|                            | Q1/2024 | Q2/2024 | Q3/2024 | Q4/2024 |
|----------------------------|---------|---------|---------|---------|
| SPro-ilmoitusten lukumäärä | 21      | 8       | -       | -       |

## Seuraus asiakkaalle (%)



## SPro-ilmoituksen luonne (%)



## SPro-järjestelmä

Sosiaalihuollon palveluita tuottavissa yksiköissä työntekijät ilmoittavat asiakkaisiin kohdistuvat epäkohdan uhat ja epäkohdat Spro-järjestelmään. Ilmoittajalla on valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus. Järjestelmään tehdyt ilmoitukset raportoidaan säännöllisesti ja niitä hyödynnetään yksiköiden toiminnan kehittämisessä. Pääasialliset ilmoituksen tyypit ovat puute asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, asiakkaan kaltoin kohtelu, puute asiakasturvallisuudessa ja toimintakulttuurista johtuva asiakkaalle vahingollinen toimi.

## Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

### Q2/2024

#### Havainto

HaiPro- ja SPro-järjestelmissä ja niiden hyödyntämisessä on kehittämis- ja koulutustarpeita.

#### Toimenpide

- HaiPro ja SPro raportointinäköymä julkaistiin Power BI:lle. Näkymässä on VAKE, toimiala ja palvelualueaset. Raportointi toteutetaan kvartaaleittain ja siinä noudatetaan kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian minimivaatimuksia raportin sisällöstä. Lisäksi raportoidaan muuta tarpeelliseksi nähtyä tietoa.
- Hyvinvointialueella on käynnistetty valmistelu liittyen kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian tehtävään asiakkaan, potilaan ja läheisen mahdollisuudesta tehdä haitta ja vaaratapahtumailmoituksia. Ilmoitusmahdollisuus on tavoitteena ottaa käyttöön syksyn 2024 aikana. Esihenkilöitä on tiedotettu järjestelmän käyttöönotosta ja järjestelmätoimittajan kanssa on valmisteltu käyttöönottoa.



## RAI | Laatutavoitteet, vanhuspalvelut –laatumoduulin tulokset 1.4-30.6.2024



| Tavoite                                                          | Kotihoito | Yhteisöllinen asuminen<br>(kotona asuminen ja hoiva-<br>asuminen) |
|------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------|
| Asiakasmäärä, josta tulokset on laskettu (jos ei toisin mainita) | 1135      | 260                                                               |
| Turvallisuus: kaatuminen 90 vrk aikana, % < 15%                  | 22        | 30                                                                |
| Osallisuus: asiakas ei itse osallistunut arviointiin, % < 15%    | 6         | 8                                                                 |

## RAI-järjestelmä ja laatumoduuli

RAI-järjestelmää (Resident Assessment Instrument) 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. RAI-arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan ja läheisen kanssa vähintään 6 kk välein. RAI-arviointi on lakisääteinen iäkkäiden säännöllisissä sosiaalipalveluissa. Laatumoduuli Raisoft-ohjelmistossa oleva työväline, jolla voidaan analysoida kerättyä tietoa monipuolisesti; pureutua hoidon laatuun ja vaikuttavuuteen. Laatumoduulin tulokset sisältävät Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen omassa toiminnassa olevat asiakkaat.

## Lukujen selite

**TAVOITTEET:** Laatumoduulin poikkileikkauksessa haetaan tieto viimeisimmästä arvioinnista, josta arvo löytyy. Arviointi voi olla tehty korkeintaan 1 vuosi ennen tarkastelupäivämäärää tai tarkasteluajanjakson alkamispäivämäärää. Tuloksissa on mukana myös valitulla ajanjaksolla päättäneiden jaksojen tiedot. Asiakkaat, joista tulos on laskettu, voi erota siksi, että haettu tietosisältö (tavoitteen rajaukset) poikkeaa toisistaan.

**KATTAVUUS:** Raisoft-ohjelmistosta saatavan raportin kautta kattavuus on laskettu aktiivisten asiakkaiden jaksojen lukumäärästä, joissa on lukittu kokonaisarviointi ajanjakson loppuessa ja sen suhde kokonaisasiakasmäärään. Kotihoidon kattavuus 71% kokonaisasiakasmäärästä. Yhteisöllisen asumisen (kotona asuminen ja hoiva-asuminen) kattavuus 78,5 % kokonaisasiakasmäärästä.



# RAI | Laatutavoitteet, vanhuspalvelut –laatumoduulin tulokset 1.4.-30.6.2024



| Tavoite                                                       | Ympäri vuorokautinen asuminen |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Asiakasmäärä, josta tulos on laskettu (jos ei toisin mainita) | 545                           |
| Turvallisuus: kaatuminen 30 vrk aikana, 7 %                   | 13                            |
| Osallisuus: asiakas ei itse osallistunut arviointiin, % < 5%  | 27                            |

## Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q2/2024

### Havainto

Tarve osaamisen kehittämiseksi ja perehdytykselle.

### Toimenpide

Henkilöstön koulutukset jatkuvat. Pidetty myös kohdennettuja koulutuksia ja perehdytystä RAI-tukihenkilöille ja lähijohtajille.

## Lukujen selite

TAVOITTEET: Laatumoduulin poikkileikkauksessa haetaan tieto viimeisimmästä arvioinnista, josta arvo löytyy. Arviointi voi olla tehty korkeintaan 1 vuosi ennen tarkastelupäivämäärästä tai tarkasteluajanjakson alkamispäivämäärästä. Tuloksissa on mukana myös valitulla ajanjaksolla päättäneiden jaksojen tiedot. Asiakkaat, joista tulos on laskettu, voi erota siksi, että haettu tietosisältö (tavoitteen rajaukset) poikkeaa toisistaan.

KATTAVUUS: Raisoft-ohjelmistosta saatavan raportin kautta kattavuus on laskettu aktiivisten asiakkaiden jaksojen lukumäärästä, joissa on lukittu kokonaisarviointi ajanjakson loppuessa (1.4-30.6) ja sen suhde kokonaisasiakasmäärään. Ympäri vuorokautinen asuminen RAI-kattavuus 99,2% kokonaisasiakasmäärästä.



# Henkilöstö ja työhyvinvointi

Q2/2024



# Henkilöstö | Suosittelevuindeksi ja henkilöstön hyvinvointi



## Lähtövaihtuvuusprosentti

30.6.2024

7,85 %

Lähtövaihtuvuusprosentti kertoo päättäneiden palvelussuhteiden osuuden vakituisten palvelussuhteiden määrästä.

## Työntekijöistä suosittelisi työnantajaa ystävilleen

VAKE-Pulssi 6/2024

75 %

Työnantajan suositteleminen, %-osuus työntekijöistä jotka suosittelisivat VAKEa (täysin ja melko samaa mieltä olevien osuus)

## Henkilöstömäärä

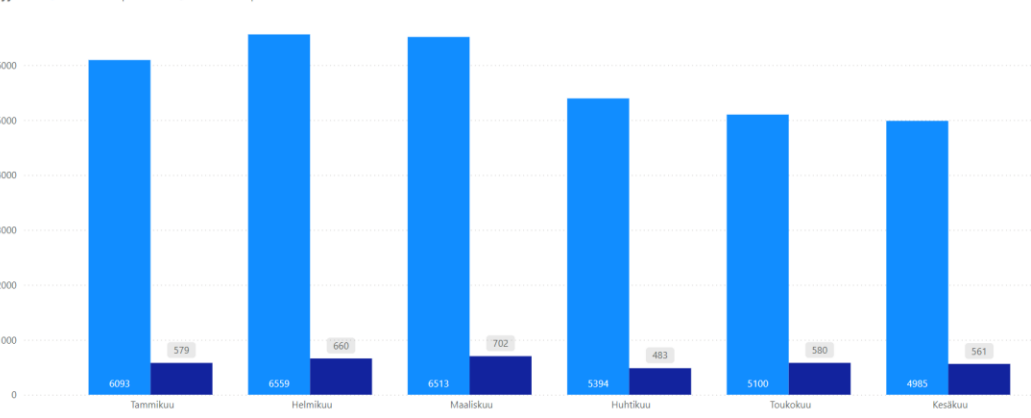
30.6.2024

6064



## Henkilöstön sairauspoissaolot (päiviä)

Syykkoodi ● Sairauslomat palkallinen ● Sairauslomat palkattomat



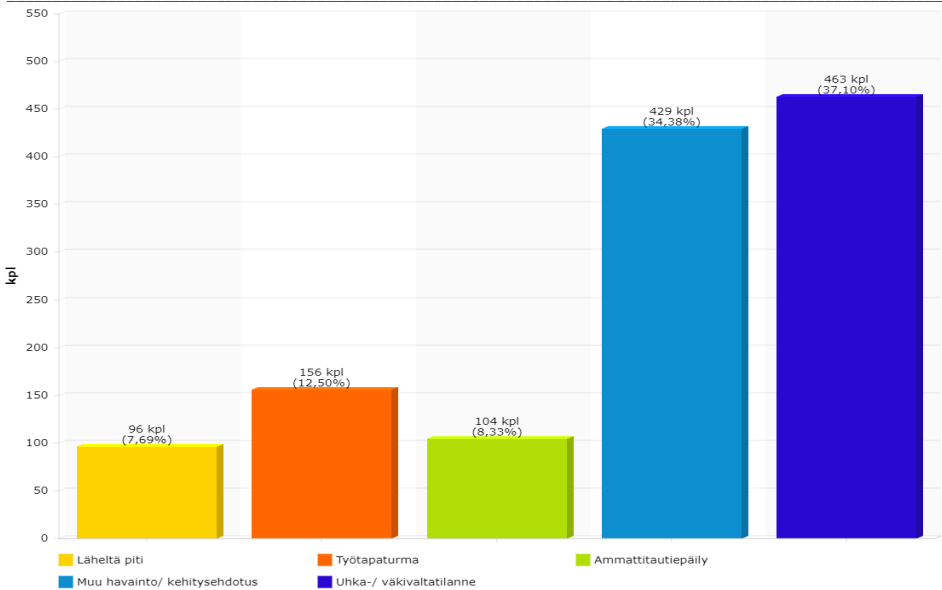
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue  
Vanda och Kervo välfärdsområde

## Työntekijöiden raportoimien työpaikalla tapahtuneen uhka- ja vaaratapahtuman luonne (ei sisällä pelastuslaitosta)

ilmoitukset ajalta: huhtikuu 2024 - kesäkuu 2024  
JA yksikkö, jossa tapahtui on HVA Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Tapahtuman luonne

4.7.2024



## Havainnot ja niiden pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q2/2024

### Havainto

Sairauspoissaoloja on keskimääräistä enemmän.

### Toimenpide

Työhyvinvointia parannetaan pitovoiman ja henkilöstönkäyttöasteen parantamiseksi.

### Havainto

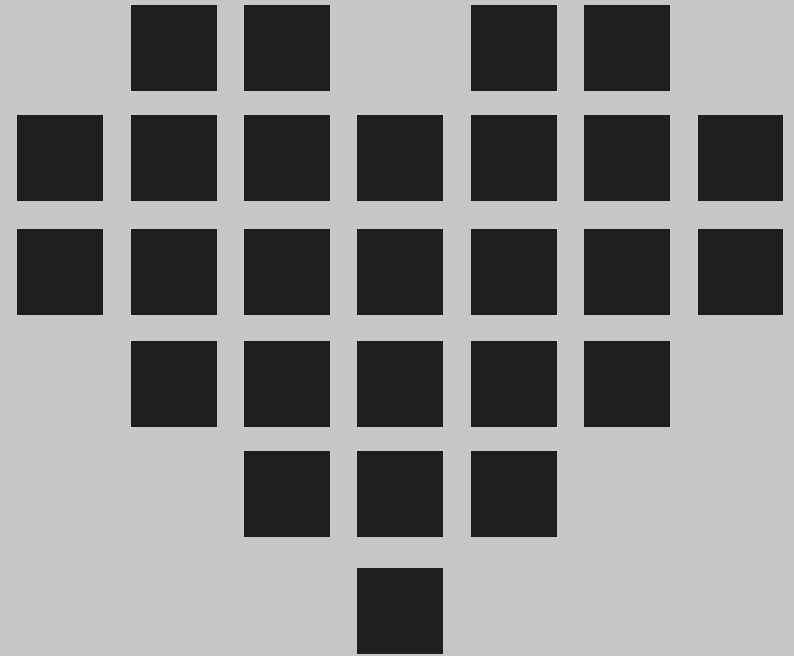
Henkilöstön pitovoimaa tulee parantaa tiedolla johtaen.

### Toimenpide

Henkilöstön tilannekuvaa on työstetty ja sen pohjalta aloitettu toimialojen kanssa suunnittelemaan ja toteuttamaan toimenpiteitä, joilla saadaan mm. sairauspoissaoloja vähennettyä ja vaihtuvuutta pienennettyä. Tilannekuvassa on myös Pulssi- ja muiden johtamisarviointien tulokset ja toimenpiteitä niiden johdosta työstetään työyksiköittäin.

# Pelastuslaitos

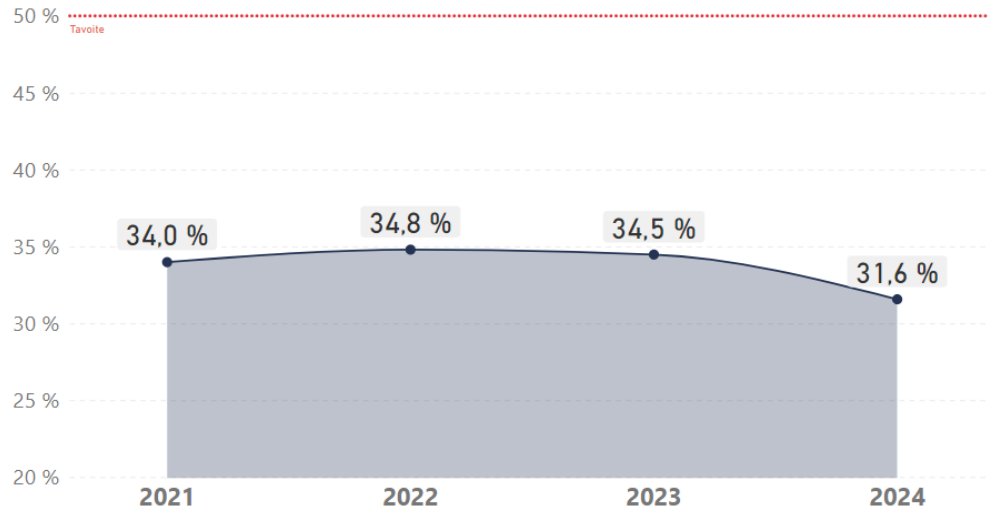
Q2/2024



# Pelastustoiminta | Omavalvonta

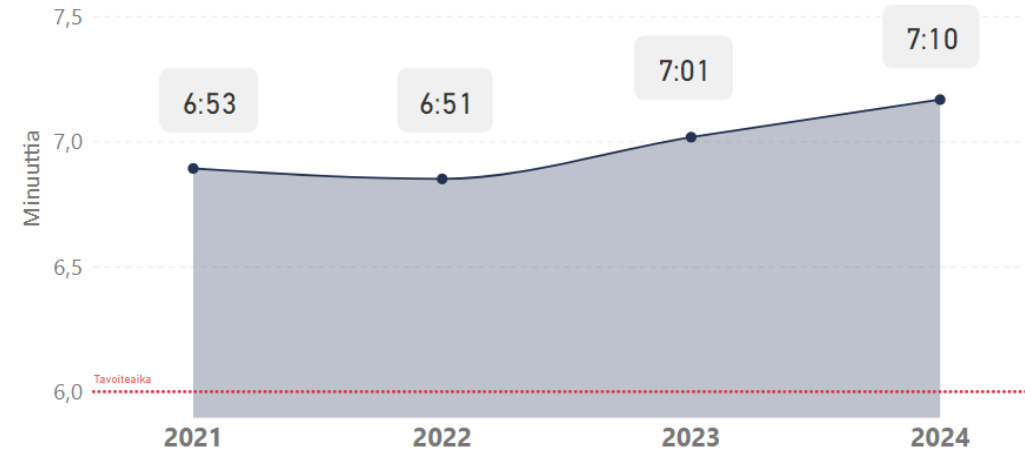
## Ensimmäisen yksikön toimintavalmiusajan tavoiteprosentin täyttyminen

Vuoden 2024 ensimmäiset kaksi vuosineljännestä verrattuna kolmen edellisen vuoden vuosineljänneksiin



## Ensimmäisen yksikön toimintavalmiusajan mediaani

Vuoden 2024 ensimmäiset kaksi vuosineljännestä verrattuna kolmen edellisen vuoden vuosineljänneksiin



## Ensimmäisen yksikön toimintavalmiusaika

**Pelastustoiminnan saatavuutta mitataan mm. ensimmäisen yksikön toimintavalmiusajan ja sen täyttymisen myötä.**

Toimintavalmiuden suunnitteluohjeessa\* sekä pelastustoimen palvelutasopäätöksessä on määriteltä toimintavalmiusaikatavoitteet ensimmäiselle yksikölle, pelastustoiminnalle aloittamiselle sekä joukkuelähdölle. Ensimmäisen yksikön toimintavalmiusajan tulee olla I riskiluokan alueilla kiireellisissä (A ja B) tehtävissä 6 minuuttia. Tavoitteen tulee täyttyä 50 % tehtävistä.

\*Pelastustoimen toimintavalmiuden suunnitteluohje 2012, Sisäasiainministeriö

Q1-Q2/2024

Havaintojen pohjalta toteutetut toimenpiteet

### Havainto

- Ensimmäisen yksikön toimintavalmiusajan tavoitteen täyttymisprosentissa (tavoite 50 %) ja toimintavalmiusajan mediaanissa (tavoite 6 minuuttia) on pieniä muutoksia aiempien vuosien kahteen ensimmäiseen kvartaaliin verrattuna.
- Toimintavalmiuden täyttymisprosentti on hieman edellisiä vuosia pienempi ja toimintavalmiusajan mediaani heikompi.
- Vuoden 2024 alkuvuoden sääolosuhteet olivat selkeästi vuotta 2023 huonommat, joka osaltaan selittää toimintavalmiusaikojen heikkenemistä. Toisen vuosineljänneksen aikana toimintavalmiuden taso oli vastaava kuin vuotta aiemmin.

### Toimenpide

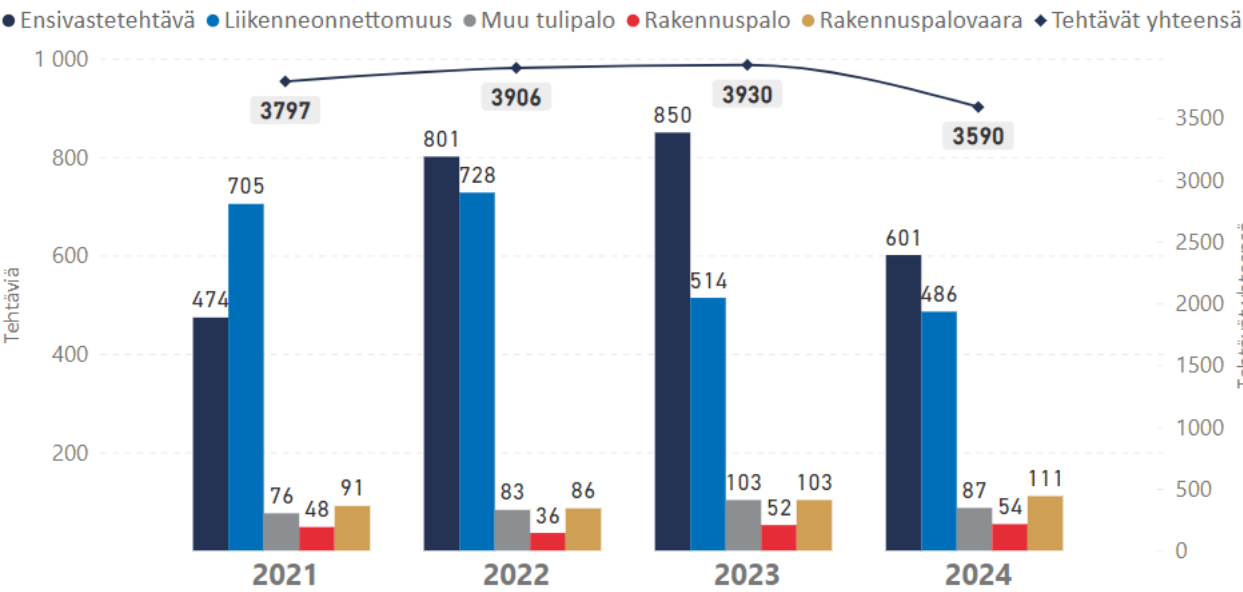
- Pelastustoiminnan toimintavalmiusaikojen alueelliset haasteet ovat tiedossa, ja niihin osaltaan vastataan pidempiaikaisen (2022–2027) suunnitelman mukaisesti perustamalla neljä uutta valmiusasemaa.



# Pelastustoiminta | Omavalvonta

## Pelastustoimen tehtävät onnettomuustyypeittäin ja yhteensä

Vuoden 2024 ensimmäiset kaksi vuosineljännestä verrattuna kolmen edellisen vuoden vuosineljänneksiin



### Havaintojen pohjalta toteutetut toimenpiteet

Q1-Q2/2024

#### Havainto

- Tehtävämäärät olivat ensimmäisellä neljänneksellä samalla tasolla ja toisella neljänneksellä 14 % pienemmät kuin vuonna 2023.
- Hälytystehtäviä oli yhteensä 3 590, kun niitä vuonna 2023 vastaavana ajankohtana oli 340 enemmän.
- Ensivastetehtäviä oli yhteensä 601, kun niitä vastaavana ajankohtana vuonna 2023 oli 249 enemmän. Ensivastetehtävien määrä väheni 29 %.
  - Ambulanssien lukumäärän lisääminen viime vuonna on osaltaan vaikuttanut ensivastetehtävien määrän laskuun.
- Henkilöstömäärät työvuoroissa
  - Henkilöstön saatavuus on pelastustoiminnassa asettanut haasteita koko alkuvuoden ajan. Vakinaiset virat on saatu täytettyä, mutta sijaisten osalta on haasteita saatavuudessa.

#### Toimenpide

- Kesäsijaisten rekrytoinnissa on tehty yhteistyötä ensihoidon kanssa.

| Onnettomuusvahingot 1.1-30.6                     |             |
|--------------------------------------------------|-------------|
| Onnettomuuksissa syntyneet omaisuusvahingot      | 3,3 milj €  |
| Onnettomuuksissa uhattuna olleen omaisuuden arvo | 73,2 milj € |

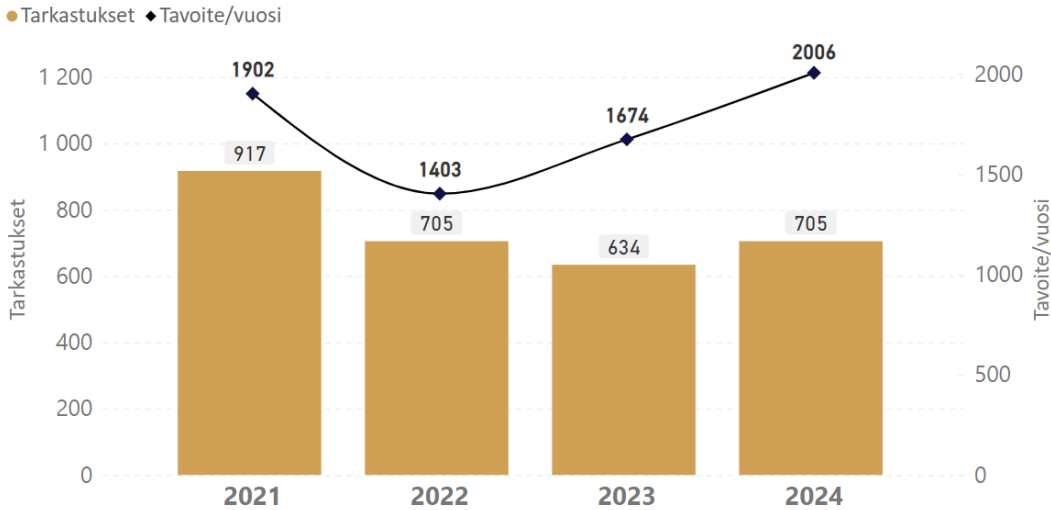
# Onnettomuuksien ehkäisy | Omavalvonta

Onnettomuuksien ehkäisyn tavoitteena on tulipalojen ja muiden onnettomuuksien ennaltaehkäiseminen, torjuntaan varautuminen, valmiuksien parantaminen sekä vahinkojen vähentäminen.

Tavoitteisiin vastataan valvontatehtävillä, neuvonta- ja asiantuntijapalveluilla, palontutkinnalla sekä turvallisuusviestinnällä ja koulutuksilla.

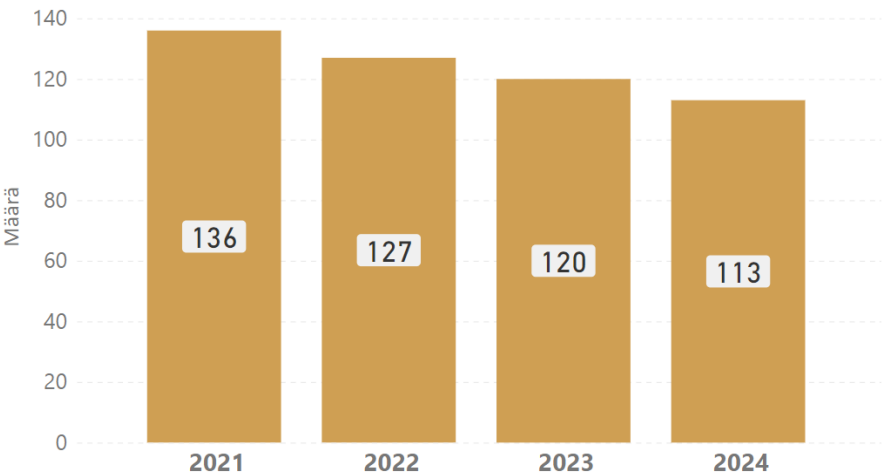
## Yleiset palotarkastukset, A1-A6 -kohteet

Vuoden 2024 ensimmäiset kaksi vuosineljännestä verrattuna kolmen edellisen vuoden vuosineljänneksiin



## Havaittujen puutteiden jälkivalvonta

Vuoden 2024 ensimmäiset kaksi vuosineljännestä verrattuna kolmen edellisen vuoden vuosineljänneksiin



## Havaintojen pohjalta toteutetut toimenpiteet - Määräaikaiset palotarkastukset

Q1-Q2/2024

### Havainto

- Määräaikaisten palotarkastusten tavoitemäärään ei päästy, mutta suunta on positiivinen.
  - Määräaikaisten A1-A6 tarkastusten tarkastusprosentti oli 35,1 % (705kpl).
- Henkilöstöresursseissa on ollut seurantajakson aikana vajetta.

### Toimenpide

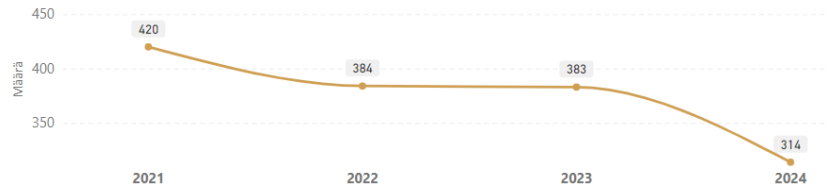
- Uuden henkilöstön rekrytointiin ja perehdytykseen on panostettu merkittävästi, mikä on ollut pois mm. valvontatoimenpiteiden suorittamisesta.
- Palvelutuotannossa on suunniteltu ja tehty toimenpiteitä, jotta syntynyttä vajetta pystytään kuroma umpeen loppuvuoden aikana.



# Onnettomuuksien ehkäisy | Omavalvonta

## Turvallisuuskoulutukset ja -viestintätilaisuudet

Vuoden 2024 ensimmäiset kaksi vuosineljännestä verrattuna kolmen edellisen vuoden vuosineljänneksiin



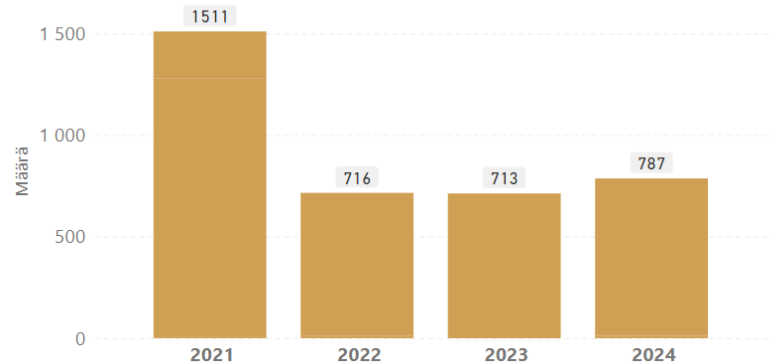
## Koulutuksiin osallistujat yhteensä

Vuoden 2024 ensimmäiset kaksi vuosineljännestä verrattuna kolmen edellisen vuoden vuosineljänneksiin



## Asiantuntijapalvelut

Vuoden 2024 ensimmäiset kaksi vuosineljännestä verrattuna kolmen edellisen vuoden vuosineljänneksiin



## Havaintojen pohjalta toteutetut toimenpiteet – muu onnettomuuksien ehkäisy

Q1-Q2/2024

### Havainto

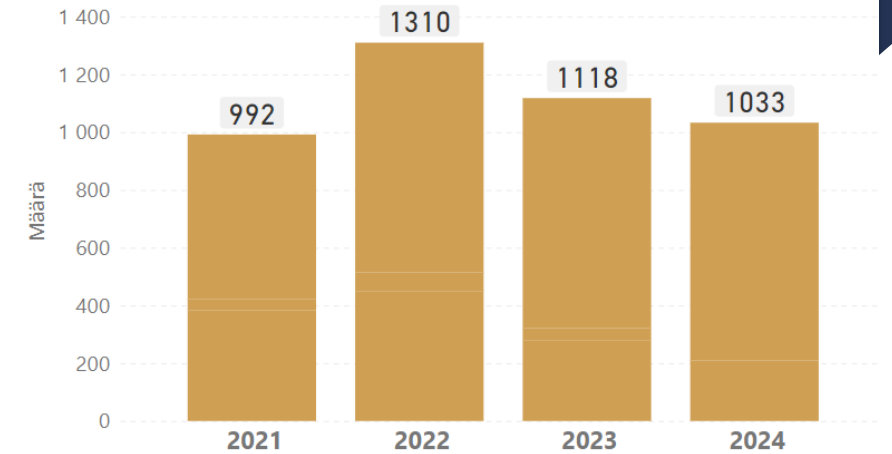
- Päätoimisten turvallisuuskouluttajien resurssivaje on vaikuttanut koulutustilaisuuksien määrään ja tavoitettuun osallistujamäärään.
- Asiantuntijapalveluita pystyttiin toteuttamaan lähes saman verran kuin edellisenä vuonna resurssivajeesta huolimatta.
- Hankkeet, kuten VIRVE2, avainsäiliö uudistus ja paloturvallisuuden itsearviointin prosessin tarkennus vie merkittävää resurssia.
- Maankäytön ohjausta on supistettu.

### Toimenpide

- Palveluita tarjotaan lähipalveluina koko alueen osalta ja palvelutuotannossa hyödynnetään myös digitaalisia kanavia, sekä asiakirjavalvontaa.
- Prosessien selkiyttämiseen ja toimintojen uudelleen organisoitumiseen on osoitettu merkittävää työpanosta.
- Resurssi- ja osin osaamisvajeen takia on ollut vaikeuksia pitää yllä asiantuntijatoimintoja; mm. päivystävän palotarkastajan roolia ja tehtävää on tarkennettu.
- Pyritty kehittämään uusia toimintamalleja onnettomuuksien ehkäisyn valvontatyöhön, mutta uusien toimintojen jalkautus on hidasta resurssivajeesta johtuen. On käynnistetty mm. oppilaitosten etävalvonta reiluun 200 kohteeseen.

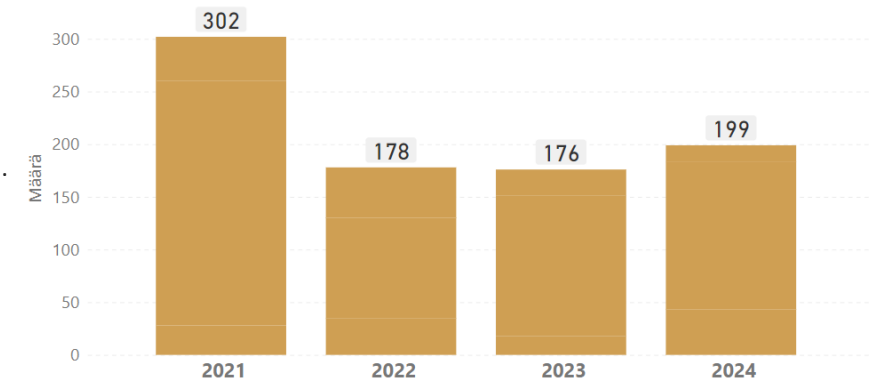
## Asiakirjavalvonta

Vuoden 2024 ensimmäiset kaksi vuosineljännestä verrattuna kolmen edellisen vuoden vuosineljänneksiin



## Kemikaalilainsäädännön nojalla tehtävät päätökset ja tarkastukset

Vuoden 2024 ensimmäiset kaksi vuosineljännestä verrattuna kolmen edellisen vuoden vuosineljänneksiin



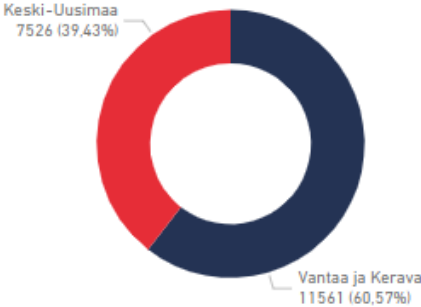
# Ensihoito | Omavalvonta

- Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen ensihoitoyksiköiden kokonaistehtävämäärä pieneni 9,6 % edelliseen vuoteen nähden.
  - VAKEn alueella laskua 11,5 % edelliseen vuoteen nähden.
  - Keusoten alueella laskua 6,5 % edelliseen vuoteen nähden.
- A- ja B-kiireellisyysluokan tehtävät laskivat edelleen merkittävästi viime vuoteen verrattuna (A 34%, B 24%).

| Ensihoidon tavoittamisviive ydintaajama-alueella A- ja B-kiireellisyysluokkien osalta                                                                    | Q1-Q2/2023           | Tavoite              | Q1-Q2/2024                         | Ennuste 2024         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|------------------------------------|----------------------|
| <b>VAKE-alue:</b><br>Tavoittamisviive ydintaajama-alueella 90 %:ssa A-kiireellisyysluokan tehtävistä on 9 min ja B-kiireellisyysluokan tehtävistä 10 min | A: 11:14<br>B: 12:32 | A: 09:00<br>B: 10:00 | <b>A: 11:44</b><br><b>B: 12:23</b> | A: 11:14<br>B: 12:24 |
| <b>KEU-alue*:</b><br>Tavoittamisviive ydintaajama-alueella 90 %:ssa A-kiireellisyysluokan tehtävistä on 9 min ja B-kiireellisyysluokan tehtävistä 10 min | A: 10:17<br>B: 10:56 | A: 09:00<br>B: 10:00 | <b>A: 11:16</b><br><b>B: 10:35</b> | A: 09:25<br>B: 10:52 |
| *Mukana neljä HUS yksikköä                                                                                                                               |                      |                      |                                    |                      |

|                                                                       |                             |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Haipro-ilmoitukset                                                    | VAKE: 30 kpl<br>KEU: 27 kpl |
| Uhka-, väkivalta- ja vaaratilanneilmoituksia                          | 29 kpl                      |
| Ensihoitoyksiköiden tehtäväsidonaisuus (pl. kenttäjohtoyksikkö EKU61) | Ka 31,52 %                  |
| Asiakaspalautteet                                                     | 44 kpl                      |

Tehtävien jakautuminen, 2024 1. ja 2. neljännes



## Havaintojen pohjalta toteutetut toimenpiteet

### Q1-Q2/2024

#### Havainto

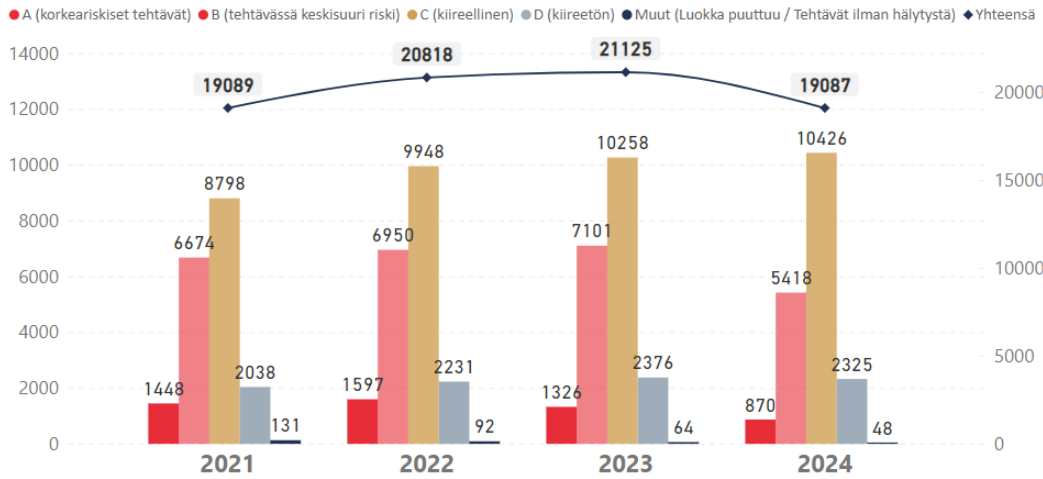
- Ensihoidon tavoittamisviiveessä jäädään molemmilla alueilla HUS:n asettamasta tavoitteesta.
- Toisen osavuoden aikana molemmilla alueilla on ollut A-tehtävien tavoittamisviiveissä heikkenemistä, mikä selittyy A-tehtävien määrän merkittävällä laskulla. B-tehtävien tavoittamisviiveet ovat ennusteen mukaiset.

#### Toimenpiteet

- Ensihoidon toimintavalmiusaikojen alueelliset haasteet ovat tiedossa, ja niihin osaltaan vastataan pidempiaikaisen (2022–2027) suunnitelman mukaisesti perustamalla neljä uutta valmiusasemaa.

## Ensihoidon tehtävät kiireellisyysluokittain ja yhteensä

Vuoden 2024 ensimmäiset kaksi vuosineljännestä verrattuna kolmen edellisen vuoden vuosineljänneksiin



# Autamme, hoidamme, pelastamme

Lisätietoa:

Valvonnan ja tuottajaohjauksen yhteissähköposti  
[laadunvalvonta@vakehyva.fi](mailto:laadunvalvonta@vakehyva.fi)

