

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelman vuosiraportti 2024

Vaikuttavuusylilääkäri Suvi Liimatainen



Sisältö

- Johdanto
- Palvelujärjestäjän omavalvonnan tehtävät
- Palvelutuottajan omavalvonnan tehtävät
- Valvontatoiminnan tunnuslukuja
- Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus
- Palvelujen turvallisuus ja laatu
- Asiakaskokemus
- Hyvinvoivat ja osaavat ammattilaiset



Omavalvonta on sosiaali - ja terveydenhuoltopalvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen kuuluvaa laadun - ja riskienhallintaa, jatkuvuuden varmistamista, yhdenvertaisuutta ja asiakas - ja potilasturvallisuuden turvaamista



Johdanto

- Hyvinvointialueen omavalvonta on lakisääteinen tehtävä, jolla varmistetaan tehtävien lainmukainen toiminta ja tekemiensä sopimusten noudattaminen (laki sosiaali - ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, laki pelastustoimen järjestämisestä 613/2021 ja sosiaali - ja terveydenhuollon valvontalaki 741/2023)
- Omavalvonta on sosiaali - ja terveydenhuoltopalvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen kuuluvaa laadun - ja riskienhallintaa, jatkuvuuden varmistamista, yhdenvertaisuutta ja asiakas - ja potilasturvallisuuden turvaamista
- Omavalvontaohjelmassa kuvataan, kuinka Pirkanmaan hyvinvointialue huolehtii sekä sosiaali - ja terveystalouden että pelastuspalvelujen omavalvonnasta niin palvelujen tuottajana kuin järjestäjänä
- Aluehallitus on hyväksynyt omavalvontaohjelman. Sen liitteenä ovat laatu -, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma sekä Pirkanmaan pelastuslaitoksen palvelutasopäätös. Omavalvontaohjelman toteutumisesta raportoidaan kerran vuodessa aluevaltuustolle.
- Ohjelmassa määritetään tavat, joilla varmistetaan, että palvelut järjestetään ja toteutetaan sopimusten ja lainsäädännön mukaisesti
- Ohjelman toteutumiseen liittyvät havainnot ja toimenpiteet tulee raportoida julkisessa tietoverkossa neljän kuukauden välein. Raportointi kehitetään parhaillaan.

Palvelunjärjestäjän oma valvonnan tehtävät

- Hyvinvointialue vastaa:
 - Lailla sille säädettyjen tehtävien hoitamisesta
 - Asukkaan laissa säädettyjen oikeuksien toteutumisesta (mm. valituskelpoiset päätökset, hoitoon pääsyn toteutuma)
 - Palvelukokonaisuuksien yhteensovittamisesta (mm. palvelun saatavuus ja jatkuvuus, palveluketjujen määrittely ja toteutuminen)
 - Järjestettävien palvelujen:
 - Yhdenvertaisesta saatavuudesta (mm. hoitoon pääsyn kriteerien toteutuminen)
 - Tarpeen, määrän ja laadun määrittelemisestä
 - Tuottamistavan valinnasta
 - Tuottamisen ohjauksesta ja valvonnasta
 - Viranomaiselle kuuluvan toimivallan käyttämisestä

Palveluntuottajan omavalvonnan tehtävät

- Palveluntuottaja:
- Valvoo omavalvonnan keinoin oman toiminnan ja alihankkijan toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas - ja potilasturvallisuutta
- Varmistaa palvelujen saatavuuden, jatkuvuuden, turvallisuuden ja laadun sekä asiakkaiden yhdenvertaisuuden
- Laatii palveluyksiköittäin päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas - ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurantaan varten omavalvontasuunnitelman, joka kattaa kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut
- Seuraa toiminnan toteutumista ja korjaa puutteet
- Palveluntuottaja ja vastuhenkilö vastaavat yhdessä siitä, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa palveluja tuottaessa. Palveluyksikön omavalvontaan sisältyvää palvelujen laadun ja asiakas - ja potilasturvallisuuden varmistamista ja palvelujen kehittämistä toteuttaa palveluntuottajan henkilökunta. Asiakkailta ja läheisiltä saatu palaute huomioidaan toimintaa kehitettäessä.

Valvontasuunnitelman mukaiset ohjaus- ja valvontakäynnit sekä asiavastaavien yhteydenotot

- Hyvinvointialueen on järjestämisvastuuseensa kuuluvana tehtävänä valvottava ja ohjattava sosiaali - ja terveydenhuollon palveluja ja palveluntuottajia
- Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaali - ja terveydenhuollon palvelutuotannon valvonnasta ja ohjauksesta vastaa valvonta - ja asiavastaavatoiminnan vastuualue. Valvonta perustuu aluehallituksen hyväksymään valvontasuunnitelmaan
- Valvontasuunnitelman mukainen ohjaus - ja valvonta 573 kpl
- Jatkovalvonta 37 kpl
- Reaktiivinen valvonta 52 kpl

Valvonnan havainnot:

Vakavat poikkeamat 268 kpl

Lievät poikkeamat 4465 kpl

Kehittämissuosituksset 3825 kpl

Positiiviset havainnot 1626 kpl

Potilasasiavastaavien yhteydenotot 3266 kpl , sosiaaliasiavastaavien yhteydenotot 979 kpl

**Pirkanmaan
hyvinvointialue**

Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus

- Hyvinvointialueen asukkaiden tarpeisiin vastaavia sosiaali - ja terveystalveluja on oltava tarjolla riittävästi, oikea -aikaisesti ja saumattomasti palvelukokonaisuudet yhteensovittaen
- Sosiaalipalveluja tulee järjestää palvelutarpeen arviointiin perustuen ja laissa määriteltyjen määräaikojen mukaisesti
- Terveystenhoitoon pääsyä seurataan voimassa olevien säädösten mukaisesti
- Pelastustoimen osalta keskeinen asiakirja on palvelutasopäätöksen toteuman seuranta
- Pelastus - ja ensihoitopalvelujen tehtäväalueella ensihoitopalvelujen palvelutasopäätöksen toteutumista seurataan erikseen

Terveydenhuollon hoitotakuussa pysyttiin laajasti ottaen erittäin hyvin

Tavoite	Tavoitetaso	Toteuma vuosi 2024
Perusterveydenhuollon hoitotakuu toteutuu kaikilla soteasemilla sekä suun terveydenhuollossa	Perusterveydenhuollossa 14 vrk sisällä	Soteasemien hoitoon pääsyn toteuma alle 14 vrk:ssa oli 87 % vuonna 2024. (vuonna 2023: 81%).
	Suun terveydenhuollossa 4 kk sisällä ja 11/2024 alkaen 3 kk sisällä	Suun terveydenhuollon hoitoon pääsyn toteumat ajalla 01 - 10/2024 alle 4 kk:ssa 83% ja ajalla 11 - 12/2024 alle 3kk:ssa 75%. (Vuonna 2023 hoitoon pääsyn toteuma 4 kk:ssa oli 85%).
Erikoissairaanhoidon hoitotakuu toteutuu	Hoidontarpeen arviointi aloitettu 3 viikon kuluessa	Arvioinneista 98 % aloitettiin 3 vko:n määräajan kuluessa vuonna 2024 . Määräajan ylittäneitä hoidon tarpeen arviointeja oli 2 884 (vuonna 2023: 3 397). Osuus säilyi samana kuin vuonna 2023.
	Hoitoon pääsy lasten ja nuorten mielenterveyspalveluissa 3 kk kuluessa	Hoitoon pääsyn toteuma 3 kk:ssa oli 80% vuonna 2024. Yli 3 kk hoitoa odottaneita oli 117 (vuonna 2023: 122) Toteuma säilyi lähes vuoden 2023 tasolla (vuonna 2023: 81%)
	Muissa erikoissairaanhoidon palveluissa viimeistään 6 kk kuluessa	Hoitoon pääsyn toteuma 6 kk:ssa oli 95% vuonna 2024. Hoitoon pääsyä yli 6 kk odotti 3 203 potilasta (vuonna 2023: 2 322). Osuus säilyi lähes samana kuin vuonna 2023 (vuonna 2023: 96%)

Sosiaalipalveluiden saatavuus ja pelastuspalvelujen yhdenvertaisuus olivat lähtökohtaisesti hyvällä tasolla

Tavoite	Tavoitetaso	Toteuma vuosi 2024
Palvelutarpeen arvioinnit on aloitettu viimeistään 7 arkipäivänä yhteydenotosta ja saatettu loppuun 3 kuukauden määräajassa sosiaalihuoltolain mukaisesti (36 §)	Määräaika saavutettu seuraavien asiakasryhmien palveluissa: Yli 75-vuotiaat, ylintä hoitotukea saavat, vammaiset ja erityistä tukea tarvitsevat lapset	Yli 75 –vuotiaat: arviointi 3 kk määräajassa toteutui gerontologista sosiaalityötä lukuun ottamatta, jossa määräajat ylittyvät Tampere – Orivesi alueella (määräajassa käsiteltyjen osuus n. 30 –40%). Kiireelliset huoli -ilmoitukset hoidetaan välittömästi. Luotettavaa vertailutietoa vuoden 2023 toteumasta ei ole käytettävissä.
		Ylintä hoitotukea saavat: Seuranta sisältyy muihin seurantakategorioihin
		Vammaiset henkilöt: palvelutarpeen arviointi ja päätökset on tehty pääosin määräajassa. Pääosin ylitykset ovat Tampere –Orivesi alueelta. Toteuma kehittyi myönteisesti. Luotettavaa vertailutietoa vuodesta 2023 ei ole saatavilla.
		Erityistä tukea tarvitsevat lapset: 7 arkipäivän kuluessa aloitettiin 97% palvelutarpeen arvioinneista ja 3 kk sisällä 97% arvioinneista saatettiin loppuun (Vuonna 2023: aloitus 7 vuorokauden sisällä 98 % ja palvelutarpeen arviointien valmistuminen 3 kk 96 %).
Odotusaika ikääntyneiden palveluihin	Ympärivuorokautisen palveluasumisen odotusajan toteuma	Alle 3 kuukauden määräajassa paikan sai 97,4 % asiakkaista
Pelastuspalvelut ovat yhdenvertaiset aluekohtaisella tavoittamissuhteella	Yhdenvertaisuus toteutuu aluekohtaisella (%) tavoittamissuhteella mitattuna	Toimintavalmiusaikatavoitteet toteutuivat kaikissa kiireellisissä tehtävissä koko Pirkanmaan osalta riskiluokista riippumatta

Palvelujen turvallisuus ja laatu

- Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta sekä tuottavat arvoa asiakkaalle ja potilaalle. Tavoitteena on, että asiakkaalle ja potilaalle ei aiheuteta haittaa.
- Toiminnallisten riskien hallinta tukee johtamista. Tavoitteena on tunnistaa ennakoiden toimintaan liittyvät vaarat ja altistavat tekijät sekä arvioida niiden vaikutusta. Henkilökunta hyödyntää näyttöön perustuvia toimintamalleja asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien tunnistamiseksi ja haittojen ehkäisemiseksi.
- Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen. Esihenkilöt vastaavat, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja että toimien vaikutuksia seurataan.
- Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavista tapahtumista tehtyjen ilmoitusten määrä (29870 kpl) oli 24 % suurempi kuin vuonna 2023 (24167 kpl). Asiakkaalle ja potilaalle haittaa aiheuttaneiden tapahtumien ilmoitusten osuus kaikista asiakkaisiin ja potilaisiin kohdistuneista ilmoituksista oli 49 % (50 % vuonna 2023). Ilmoitusten määrän kasvu johtune siitä, että sote -valvontalaki (voimaan 1.1.2024) sisältää velvoitteen työntekijöille ilmoittaa havainnoista.
- Tapahtumia, joissa seuraus asiakkaalle tai potilaalle oli vakava haitta, ilmoitettiin 130 (122 kpl, 2023). Hoitoon tai palveluun liittyviä vakavan vaaratapahtuman tutkintoja käynnistettiin neljä (9 kpl, 2023).

Asiakaskokemuksen mittaaminen on osa laatua ja vaikuttavuutta

- Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma määrittää asiakaskokemuksen johtamisen ja asukasosallistumisen suuntaviivat Pirkanmaan hyvinvointialueella 2023 –2025. Tavoitteena on, että asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellista koko hyvinvointialueella. Lisäksi tavoitteena on, että osallistuminen palveluiden kehittämiseen on helppoa ja osa henkilöstön ja asukkaiden arkea. Asiakaskokemuksen mittaamisessa käytetään Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakkaiden suositteluhaluuden NPS (Net Promoter Score) -mittausta.
- Tarkemmat tiedot löytyvät Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman raportista 2024.

Tavoite	Tavoitetaso	Toteuma 2024
Asiakaskokemus NPS	Asiakaskokemuksen NPS-mittaus on käytössä 55 %:ssa palveluista	Mittaus on käytössä 58 %:ssa palveluista.
	Mitatuissa palveluissa NPS on vähintään 55	Mitatuissa palveluissa NPS oli yhteensä 75,8 (vuonna 2023: 78, tulos ei ole suoraan verrannollinen, koska mittaus on laajentunut)

Hyvinvoivat ja osaavat ammattilaiset ovat asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumisen edellytys

- Henkilöstön työhyvinvointia mitataan kerran vuodessa tehtävällä laajemmalla työhyvinvointikyselyllä ja työntekijäkokemusta ja henkilöstön suositteluhalukkuutta mitataan fiilismittari -kyselyllä neljä kertaa vuodessa. Fiilismittarin suositteluindeksi on -8, joka on pysynyt koko vuoden hyvin samalla tasolla.
- Suositteluindeksin lisäksi fiilismittarissa on tarkentavia kysymyksiä työntekijäkokemukseen ja turvallisuuteen, joihin pyydetään arviota asteikolla 1 -5 (1=täysin eri mieltä, 5=täysin samaa mieltä).
- Hyvinvointialueitasoisesti kysymyksiin vastattiin seuraavasti:
 - Esihenkilöni tukee ja rohkaisee minua: 3,6
 - Minulla on mahdollisuuksia vaikuttaa työhöni: 3,3
 - Minulla on mahdollisuus hyödyntää omaa osaamistani työssäni: 3,9
 - Työpaikan ilmapiiri on kannustava: 3,5
 - Viihdyn työssäni: 3,7
 - Työyhteisössämme ei sallita muita loukkaavaa käyttäytymistä: 3,8
 - Koen oloni turvalliseksi työskennellessäni työyhteisössäni: 3,9