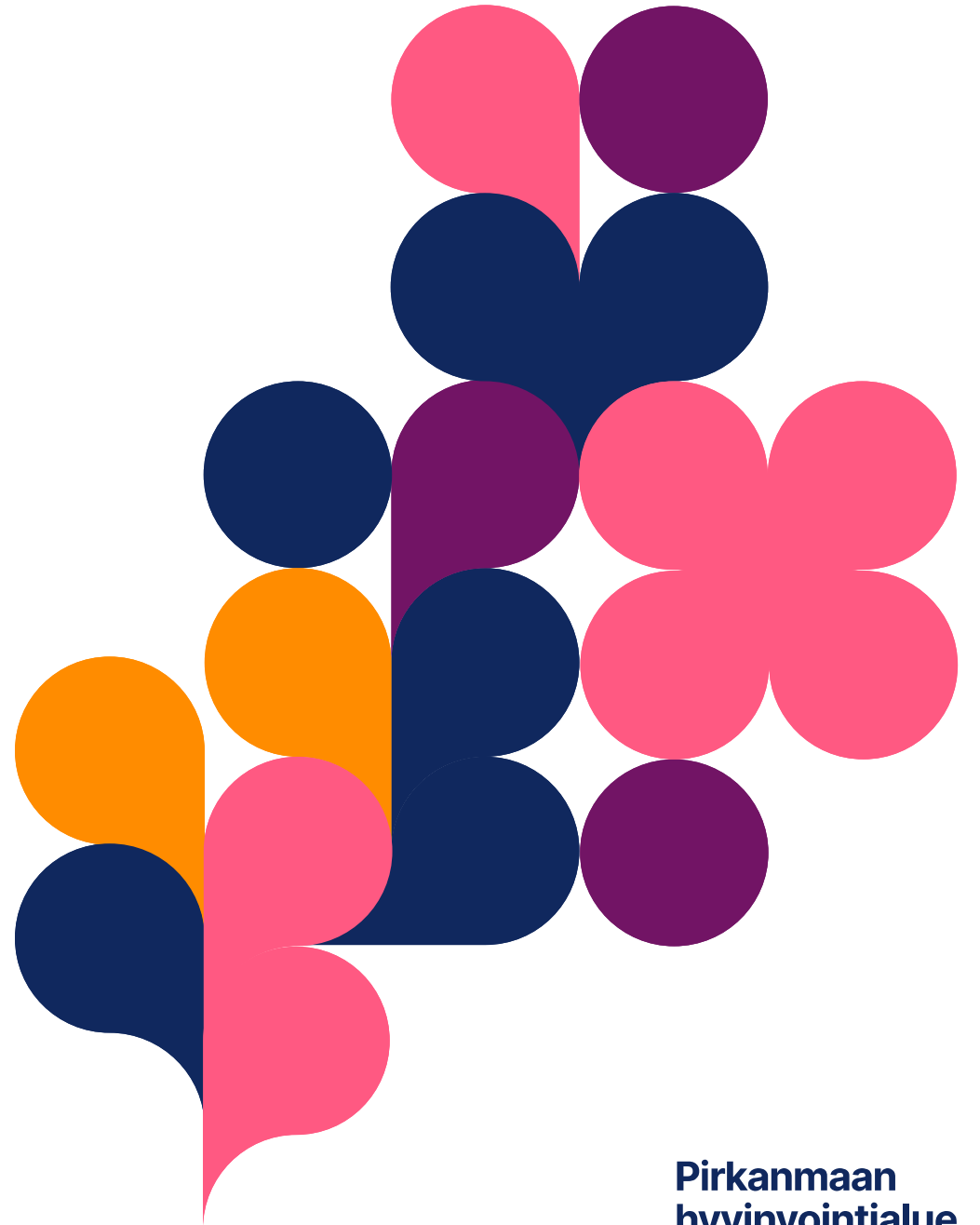


Laatumittarien toteuma 1-6/2024

9.9.2024 Asiakkuus- ja laatujaosto
Vaikuttavuusylilääkäri Suvi Liimatainen



Asiakkuus- ja laatujaoston päätös 22.4.24

- Asiakkuus- ja laatujaosto päätti hyväksyä esitetyt laatutavoitteiden mittarit ja ehdotetun valmisteluprosessin
- Jaosto kuitenkin totesi, että ehdotettuun seurantajärjestelmään liittyy vielä useita heikkouksia ja sitä voi pitää vain välivaiheena
- Työtä laadun tavoitteiden eteen tulee kehittää aktiivisesti edelleen

Raportointi

- Hyväksytyt laatumittarit raportoidaan asiakkuus- ja laatujaostolle neljännesvuosittain ja viedään myös ulkoisille sivuille
- Lähes kaikki tieto raportoidaan myös osavuosikatsauksessa
- Loppuvuoden 2024 aikana suunnitellaan koko omavalvontaohjelman kokonaisuuden lakisääteinen raportointi osaksi osavuosikatsausta

Jaostossa 22.4.2024 hyväksytyjen geneeristen laatumittarien tavoitteet vuodelle 2024

Näkökulma	Selite	Mittari	Tavoite (2024)
Asiakaskokemus	Asiakaskokemuksen väittämät	NPS	Mittaus käytössä 55 %:ssa palveluista ja NPS vähintään 55
Prosessit ja saatavuus	Hoitoon ja palveluun pääsyn lakisääteiset määräajat toteutuvat	Esh ja pth hoitotakuu Odotusaika ympärivuorokautiseen palveluasumiseen Lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnin toteutuminen Pelastustoimen palvelutasopäätöksen toteutuminen	100%
Turvallisuus	Asiakkaalle ja potilaalle haittaa aiheuttaneiden tapahtumien väheneminen	Asiakkaalle ja potilaalle haittaa aiheuttaneiden tapahtumien ilmoitusten osuus kaikista asiakkaisiin ja potilaisiin kohdistuneista ilmoituksista	Haittaa aiheuttaneiden tapahtumien ilmoitusten osuus kaikista ilmoituksista laskee vuoteen 2023 verrattuna
Henkilöstö	Suositteluhaluus	eNPS	Tuloksen parantuminen
Omavalvonta		Omavalvontasuunnitelmien julkaiseminen ja päivittäminen	100%

Saatavuus ja prosessit: Terveysthuolto

Tavoite	Tavoitetaso	Toteuma 01-06/2024
Perusterveydenhuollon hoitotakuu toteutuu kaikilla sote-asetilla sekä suun terveydenhuollossa	Perusterveydenhuollossa 14 vrk sisällä	Soteasemien hoitoon pääsyn toteuma alle 14 vrk:ssa oli 85 %, 01-06/2024.
	Suun terveydenhuollossa 4 kk sisällä ja 11/2024 alkaen 3 kk sisällä	Suun terveydenhuollon hoitoon pääsyn toteuma alle 4 kk:ssa 83%, 01-06/2024. Tiedot perustuvat THL-raporttiin, jossa on vajaat tiedot hoitoon pääsyn seurannan osalta.
Erikoissairaanhoidon hoitotakuu toteutuu	Hoidontarpeen arviointi aloitettu 3 viikon kuluessa	Hoidon tarpeen arvioinneista 98 % aloitettiin 3 vko:n määräajan kuluessa ajalla 01-06/2024 Määräajan ylittäneitä hoidon tarpeen arviointeja oli 1 223 (01-06/2023: 1 679).
	Hoitoon pääsy lasten ja nuorten mielenterveyspalveluissa 3 kk kuluessa	Lasten ja nuorten mielenterveyspalvelujen hoitoon pääsyn toteuma 3 kk:ssa oli 67% 01-06/2024 Yli 3 kk hoitoa odottaneita oli 7 442 (01-06/2023: 5 376).
	Muissa erikoissairaanhoidon palveluissa viimeistään 6 kk kuluessa	Hoitoon pääsyn toteuma muissa erikoissairaanhoidon palveluissa 6 kk:ssa oli 95% 01-06/2024 Hoitoon pääsyä yli 6 kk odotti 1 556 potilasta (01-06/2023: 728).

Saatavuus ja prosessit: sosiaalihuolto ja pelastustoimi

Tavoite	Tavoitetaso	Toteuma 01-06/2024
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: palvelutarpeen arvioinnit toteutuvat 3 kk:n määräajassa pl. gerontologinen sosiaalityö, jossa määrääajat ylittyvät erityisesti Tampere – Orivesi alueella (toteuma n. 30-40%). Ylintä hoitotukea saavat: kohderyhmän osalta ei erillistä seurantaa. Vammaiset henkilöt: palvelutarpeen arviointi ja päätökset on tehty suurimmassa osassa tapauksista määräajassa. Toteumat vaihtelevat alueittain 76-100 % välillä. Määräajan ylitykset pääosin Tampere-Orivesi alueella. Erytystä tukea tarvitsevat lapset: Palvelutarpeen arvioinnit aloitettiin 7 arkipäivän kuluessa 97% ja ne saatettiin loppuun 3 kuukauden määräajassa 96 %
Odotusaika ikääntyneiden palveluihin	Ympäri vuorokautisen palveluasumisen odotusajan toteuma	Odotusajat ympärivuorokautiseen palveluasumiseen 01-06/2024 alle kuukausi: 61,4 % hakijoista alla kaksi kuukautta: 21,4 % hakijoista alle kolme kuukautta: 14,3 % hakijoista yli kolme kuukautta: 2,8 % hakijoista
Pelastuspalvelut ovat yhdenvertaiset aluekohtaisella tavoittamissuhteella	Yhdenvertaisuus toteutuu aluekohtaisella (%) tavoittamissuhteella mitattuna	Pelastuspalveluiden toteuma 01-06/2024 Pelastuspalveluiden alueellinen tavoittaminen on toteutunut pelastustoiminnan tehtävissä palvelutasopäätöksen mukaisesti. Ensihoitotehtävien tavoitettavuudessa oli alueellisia eroja, eikä palvelutasopäätös kaikilta osin toteutunut. Ensihoidon palvelutasopäätös on laadittu vuosille 2024-2026 ja osa kehittämistoimenpiteistä ajoittuu palvelutasopäätöskauden loppupuolelle. Kehittämistoimenpiteet edistävät toteutuessaan palveluiden yhdenvertaista saatavuutta.

Asiakaskokemus

Tavoite	Tavoitetaso	Toteuma 01-06/2024
Asiakaskokemus NPS	Asiakaskokemuksen NPS-mittaus on käytössä 55 %:ssa palveluista	Asiakaskokemuksen NPS-mittaus on käytössä 50,2 %:ssa palveluista.
	Mitatuissa palveluissa NPS on vähintään 55	Mitatuissa palveluissa NPS on yhteensä 78

Turvallisuus

Tavoite	Tavoitetaso	Toteuma 01-06/2024
Turvallisuus	Asiakkaalle ja potilaalle haittaa aiheuttaneiden tapahtumien ilmoitusten osuus kaikista asiakkaisiin ja potilaisiin kohdistuneista ilmoituksista laskee vuoteen 2023 verrattuna	Toteuma 49 % (01-06/2023, 51 %).

Henkilöstö

Tavoite	Tavoitetaso	Toteuma 01-06/2024
Suosittelupaluu eNPS	Tuloksen parantuminen seurannassa	Fiilismittarin tulokset paranivat kesäkuun mittauksessa. Maaliskuun 2024 mittauksen eNPS tulos oli koko Pirhan osalta -10 ja kesäkuun tulos oli -5.

Omavalvonta

Tavoite	Tavoitetaso	Toteuma 01-06/2024
Omavalvontasuunnitelmien laatiminen ja päivittäminen	Jokaisella palvelulinjalla vastuualuetasoinen omavalvontasuunnitelma tehtynä elokuun 2024 loppuun mennessä. Määrällinen mittari 100% toteuma.	Tämän mittarin raportointi ei ehdi valmistua vielä ensimmäiseen raporttiin, sillä tuloksia saadaan vasta syyskuun aikana. Tavoitetaso on mahdollista saavuttaa vuonna 2024.