

Laadun ja omavalvontaohjelman raportointi 1.1.-30.6.2025 Q1-Q2

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 osavuosisikatsauksiin 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



POHJOIS-KARJALAN
HYVINVOINTIALUE

Laadun ja omavalvontaohjelman raportin osa-alueet

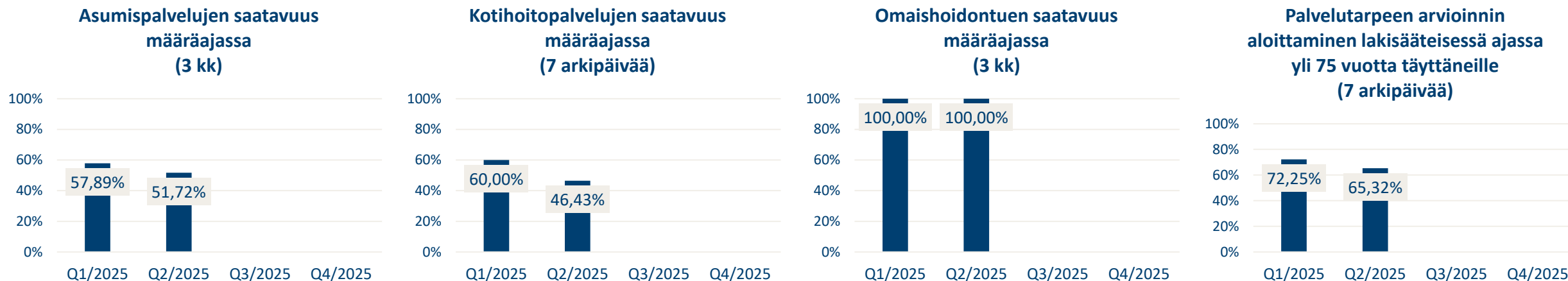
Raportoinnin osa-alue	Määritelmä	Esimerkkejä mittareista
Saatavuus	Asukkaan tarpeisiin vastaavia sosiaali- ja terveyspalveluita sekä pelastustoimen palveluita on tarjolla riittävästi oikeassa palvelukanavassa ja oikeaan aikaan. Palvelujen saavutettavuus on osa saatavuutta, ja sillä tarkoitetaan palvelujen 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-Q2/2025

Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Palveluun pääsyn toteutuminen ikääntyneiden palvelut Q1-Q2/2025



Q2/2025

Havainnot

Palvelujen saatavuus on heikentynyt hieman toisella kvartaalilla kaikissa muissa palveluissa paitsi omaishoidon tuessa. Asumispalveluissa on priorisoitu kuntoutumissairaaloissa olevia asumisen odottajia, jotta terveydenhuollon prosesseja on saatu paremmin toimivaksi. Tämä nostaa osaltaan keskimääräistä odotusaikaa ja huonontaa asumispalvelujen saatavuutta lakisääteisessä määräajassa. Kotihoitoon ja palvelujen tarpeen arviointien aloittamiseen liittyvät lisäykset henkilöstöön ovat viivästyneet yhteistoimintaprosessin pitkittymisen takia. Kotihoitopalvelut on pystytty tuottamaan lakisääteisessä kolmen kuukauden määräajassa. Nykyinen asiakas- ja potilastietojärjestelmä ei tuota suoraan luotettavaa tietoa sosiaalipalvelujen tilanteesta, vaan päätökset tulee tarkistaa käsin, tämä tarkistaminen on vielä kesken toisen kvartaalin osalta.

Toimenpiteet

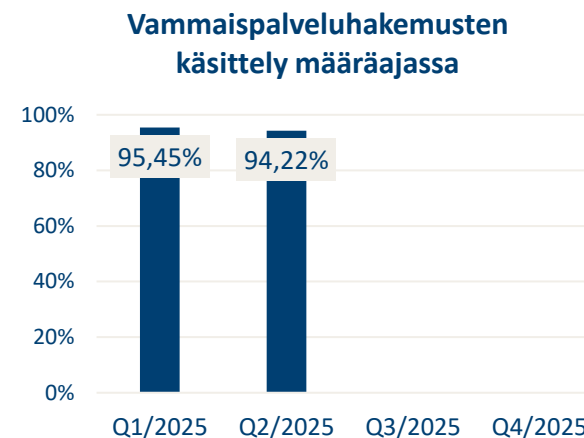
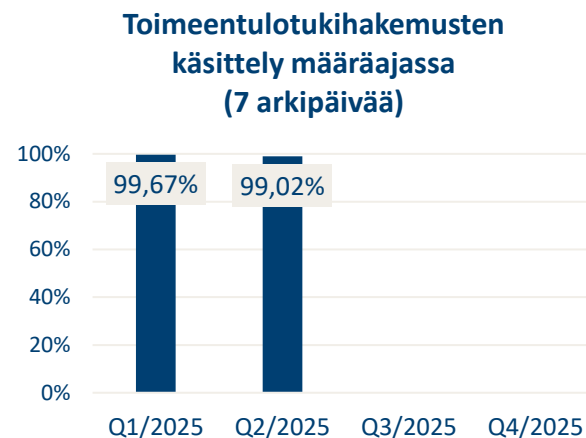
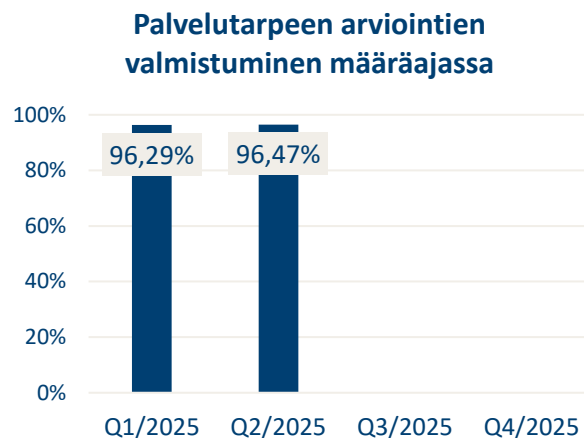
Kotihoitoon ja kotona asumista tukeviin palveluihin on päästy tekemään lisärekrytoinnit kesäkuun aikana. Omat asumispalvelupaikat on saatu pidettyä täytenä yhtä yksikköä lukuun ottamatta.

Kehittämistoimenpiteet

Seurataan edelleen saatavuusaikoja ja pidetään yllä tilannekuvaa. Kahden uuden, oman asumisyksikön rakentamisen kilpailutus on käynnissä.

Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Palveluun pääsyn toteutuminen perhe- ja sosiaalipalvelut Q1-Q2/2025



Q2/2025

Havainnot

Vammaispalveluhakemusten lakisääteinen käsittelyaika ei ole toteutunut henkilöstövajeen vuoksi. Toimeentulotukihakemusten sekä lapsiperhepalvelujen ja lastensuojeluilmoitusten käsittely on toteutunut hyvin määräajassa.

Toimenpiteet

Avoinna olevat sosiaalityöntekijän virat laitettiin keväällä-25 hakuun onnistuneesti (3 virkaa on täytetty).

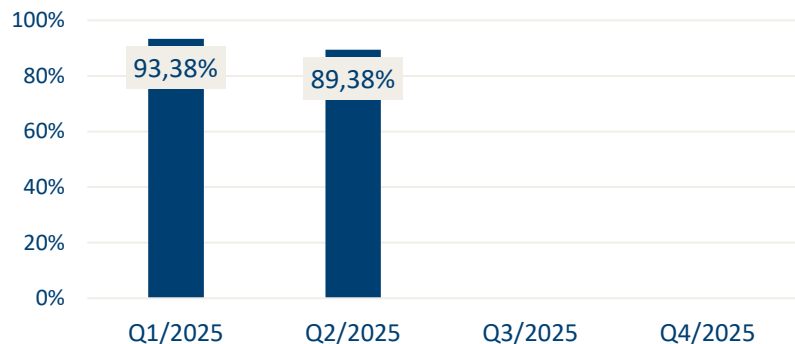
Kehittämistoimenpiteet

Avoinna olleet virat on täytetty 06/2025 (2 virkaa) ja 08/2025 (1 virka).

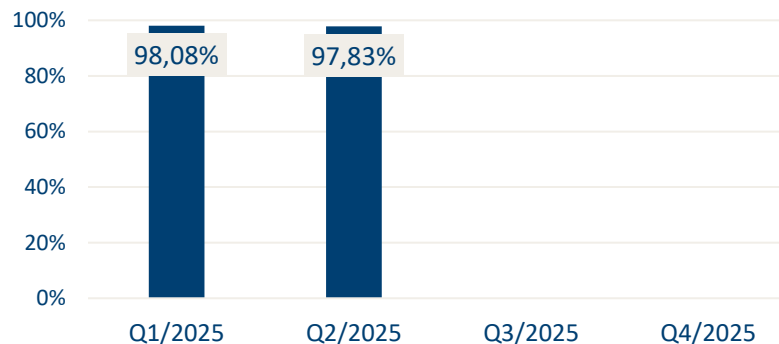
Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Hoitoon pääsy ja jatkuvuus perusterveydenhuollossa terveys- ja sairaanhoitopalvelut Q1-Q2/2025

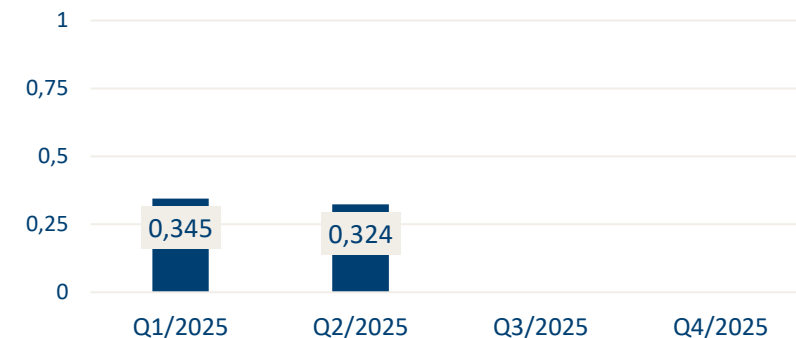
**Hoitoon pääsy perusterveydenhuolto
avosairaanhoito (hoitotakuun mukainen)**



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



**Hoidon jatkuvuus perusterveydenhuollossa
COCI-indeksi lääkärit**



Q2/2025

Havainnot

Terveydenhuoltolain mukaiseen perusterveydenhuollon kiireettömään hoitoon pääsyn määräajat muuttuivat 1.1.2025 alkaen. Lakisääteinen hoitoonpääsy on avosairaanhoidossa jonkin verran huonontunut ja suun terveydenhuollossa pysynyt olennaisesti ennallaan alkuvuoteen 2025 nähden. Lääkäreiden hoidon jatkuvuus (COCI) on jonkin verran heikentynyt alkuvuoteen 2025 nähden, mutta pysynyt paremmalla tasolla kuin vuonna 2024.

Toimenpiteet

Lääkäreiden saatavuus on parantunut aiempiin vuosiin nähden onnistuneiden rekrytointien myötä. 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 edelleen vastaanottopalveluissa. Hoidon jatkuvuutta tukevien toimintatapojen ja –mallien kehittämistä jatketaan aiempien suunnitelmien pohjalta. 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-Q2/2025

Huom! Luvut tarkistettu ja korjattu Q1 osalta (kirjausvirhe edellisellä raportilla)

Perusterveydenhuollon puhelinpalvelut				
Terveysasemat	Q1/2025	Q2/2025	Q3/2025	Q4/2025
Saapuneiden puheluiden määrä (kpl)	114 802	108 743		
Vastaus %	81,5 %	80,7 %		
Takaisinsoittojen %	97,2 %	96,6 %		
Keskimääräinen odotusaika t:mm:ss	4:12:41	4:50:38		
Suun terveydenhuolto	Q1/2025	Q2/2025	Q3/2025	Q4/2025
Saapuneiden puheluiden määrä (kpl)	25 762	21 970		
Vastaus %	90,2 %	89,6 %		
Takaisinsoittojen %	99,8 %	99,8 %		
Keskimääräinen odotusaika t:mm:ss	00:11:34	00:14:53		

Ikääntyneiden palvelut				
Seniorineuvonta Ankkuri	Q1/2025	Q2/2025	Q3/2025	Q4/2025
Saapuneiden puheluiden määrä (kpl)	3 366	2 670		
Vastaus %	64,5 %	70,9 %		
Takaisinsoittojen %	99,9 %	100 %		
Omais- ja perhehoitokeskus Onneli	Q1/2025	Q2/2025	Q3/2025	Q4/2025
Saapuneiden puheluiden määrä (kpl)	1 612	1 401		
Vastaus %	94,4 %	95,9 %		
Takaisinsoittojen %	98,6 %	98,6 %		

Q2/2025

Havainnot

Avosairaanhoidon puhelinpalvelun puheluiden määrissä on havaittavissa vähentymistä alkuvuoteen 2025 nähden ja vuoden 2024 tasoon nähden puheluiden määrissä on merkittävää vähentymistä. Digitaalisten palvelujen käyttöönotto on todennäköisesti vaikuttanut vähentävästi puheluiden määriin. Avosairaanhoidon ja suun terveydenhuollon takaisinsoiton keskimääräinen odotusaika on hieman heikentynyt alkuvuoteen 2025 nähden, mutta on parempaa tasoa kuin vuonna 2024.

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.

Q2/2025

Havainnot

Seniorineuvonta Ankkurissa on otettu käyttöön Elisa Ring palvelu 5/2025 alkaen. Omais- ja perhehoitokeskus Onnelissa Elisa Ring palvelu on otettu käyttöön 6/2025 alkaen. Kvartaalitiedot eivät ole suoraan verrannollisia keskenään, johtuen järjestelmämuutoksesta. Kuvaajassa esitetyt vastaus- ja takaisinsoittoprosentit ovat OC- palveluun kohdistuvia tilastotietoja. Kaikkiin asiakkaiden soittamiin puheluihin pyritään soittamaan takaisin saman päivän aikana.

Toimenpiteet

Otettiin käyttöön Elisa Ring palvelu, parantamaan ja sujuvoittamaan puhelimitse tapahtuvia yhteydenottoja. Onnelissa otettiin käyttöön digitaalinen yhteydenottolomake 6/2025. Lomakkeen avulla monipuolistetaan yhteydenottotapoja ja sujuvoitetaan palveluprosessia.

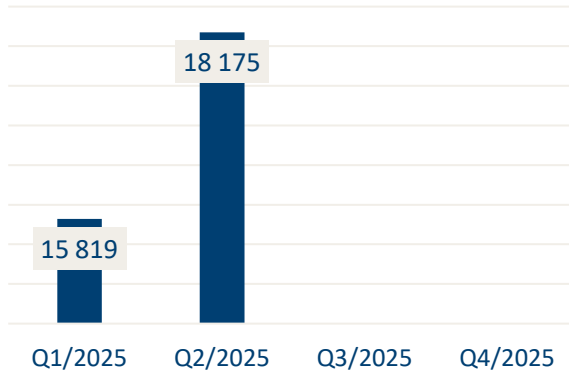
Kehittämistoimenpiteet

Ankkurissa digitaalinen yhteydenottolomake otetaan käyttöön syksyn 2025 aikana.

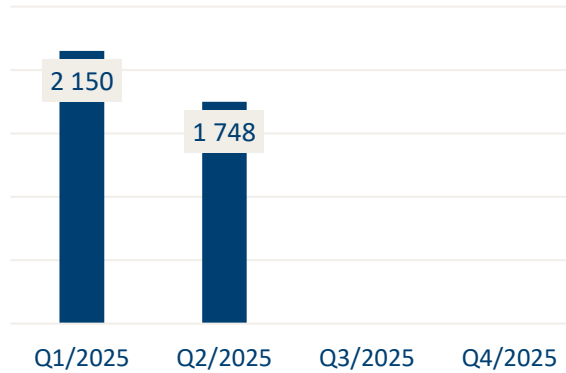
Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Digitaaliset palvelut palvelualustalla terveys- ja sairaanhoitopalvelut Q1-Q2/2025

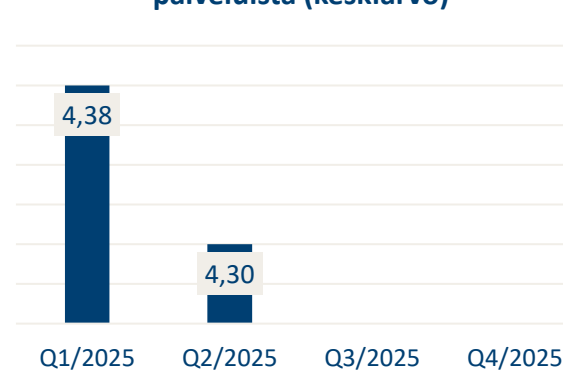
Suljetut keskustelut (lkm)



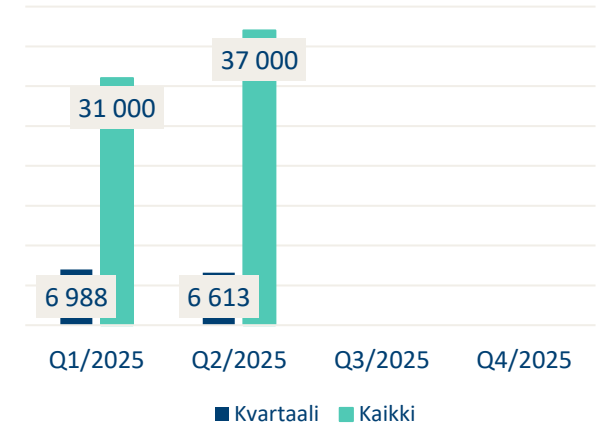
Avatut digipolut (lkm)



Asiakkaiden arvio digitaalisista palveluista (keskiarvo)



Rekisteröityneet käyttäjät (lkm)



Q2/2025

Havainnot

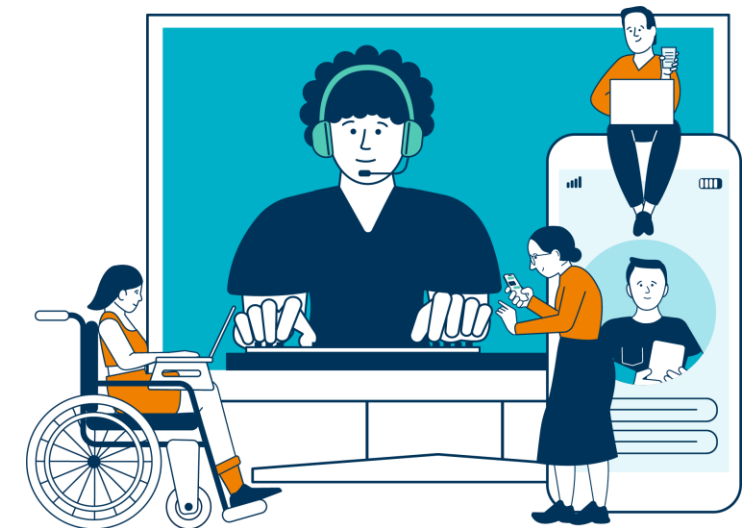
Digitaalinen palvelualusta on otettu käyttöön keväällä 2024 ja rekisteröityneiden käyttäjien määrä on kasvanut tasaisesti. Käyttäjämäärien kasvaessa myös suljetut keskustelut ja avatut digipolut ovat lisääntyneet. Asiakkaiden arvio palvelusta arvioidaan asteikolla 1-5.

Toimenpiteet

Digitaalisia palveluja on laajennettu alkuvuoden 2025 aikana ottamalla käyttöön digitaalisen palvelualustan toiminnallisuuksia eri yksiköissä ja palveluissa. Chat-palvelu on laajennettu pysyväksi osaksi päivystysavun toimintaa. Lisäksi on otettu käyttöön kiireettömän asioinnin mahdollisuuksia sekä erilaisia etä- ja ryhmävastaanottoja. Palveluun on lisätty myös lomakkeita, kyselyitä ja digipolkuja.

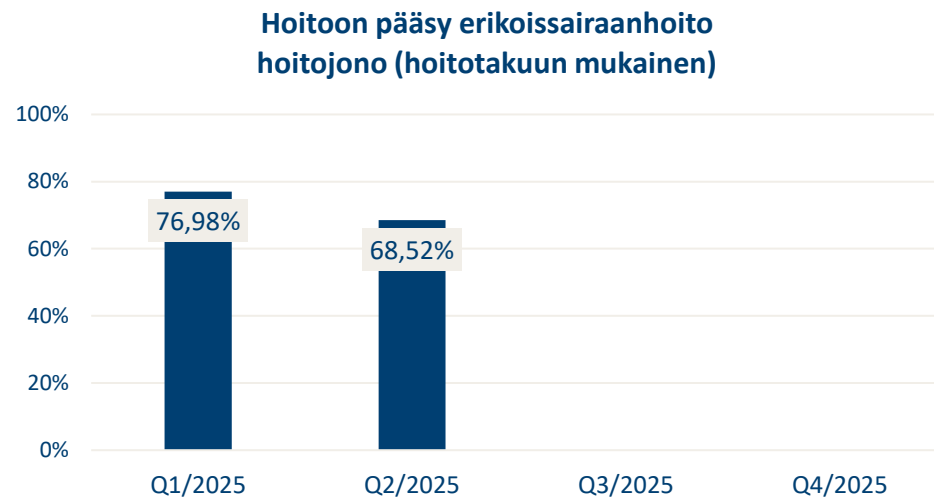
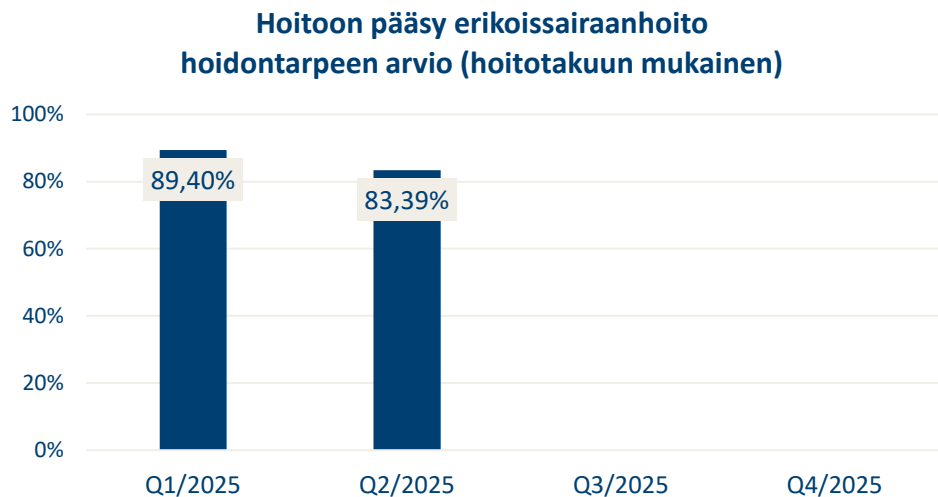
Kehittämistoimenpiteet

Vuoden 2025 aikana digitaalisia palveluja laajennetaan jatkamalla eri toiminnallisuuksien käyttöönottoa yksiköissä ja palveluissa erillisen suunnitelman mukaisesti. Digipalvelujen näkyvyyttä ja käyttöä edistetään vuoden aikana sisäisen ja ulkoisen viestinnän keinoin, jotta asiakkaat löytävät palvelut ja oppivat hyödyntämään niitä. Hyvä asiakaskokemus ja asioiden sujuva hoituminen vahvistavat halua käyttää digitaalisia palveluja myös jatkossa.



Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Hoitoon pääsyn toteutuminen erikoissairaanhoidossa terveys- ja sairaanhoitopalvelut Q1-Q2/2025



Q2/2025

Havainnot:

Hoidontarpeen arvion tilanne heikkeni erikoissairaanhoidossa toisella vuosineljänneksellä. Sama koski myös hoitoon pääsytilannetta. Taustalla ovat hyvinvointialueen säästötarpeet, jonka takia lisätöitä ei ole pystytty tekemään, eikä ostamaan palveluita ulkopuolelta. Oma henkilöstö ei riitä pitämään jonoja kurissa. Hoitoon pääsyn osalta leikkaussaliremontit jatkuvat heinäkuuhun 2026 saakka.

Toimenpiteet:

Päiväaikaista toimintaa on pyritty tehostamaan. Lisätöitä suunnitellaan loppuvuodesta. Neuvotteluja jonojen purkamisesta on käyty toisten hyvinvointialueiden ja yksityissektorin kanssa. Valtiolta on haettu lisämäärärahaa lakisääteisten jonojen purkamiseen. Neuvottelut ovat käynnissä. Päätös tulee syyskuun lopussa.

Kehittämistoimenpiteet:

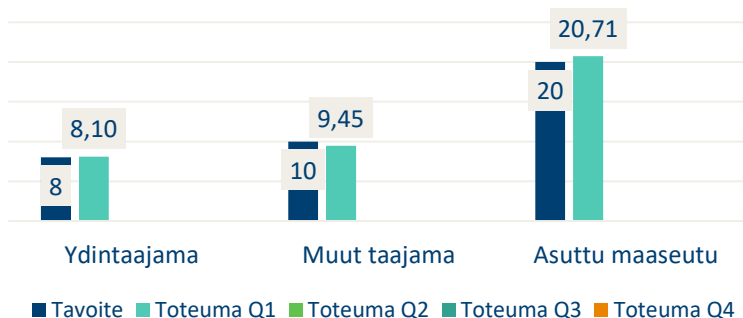
Leikkaussaliremonttien loppuun saattaminen. Ortopedien ja muiden erikoisalojen lääkäreiden ja hoitohenkilökunnan rekrytointi. Jonojen purkamissuunnitelman täytäntöönpanon aloittaminen loppuvuoden aikana tai viimeistään vuoden 2026 alusta.



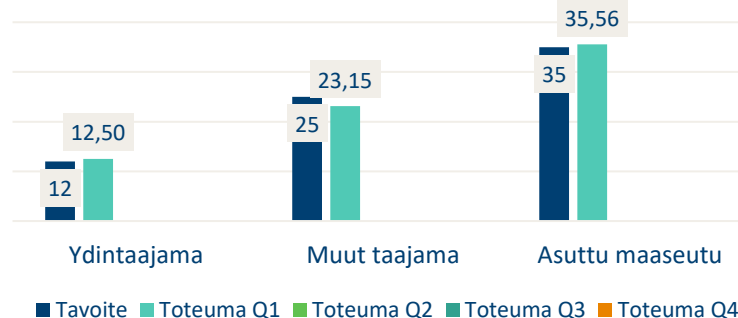
Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Pelastuslaitos ja turvallisuuspalvelut ensihoito Q1-Q2/2025

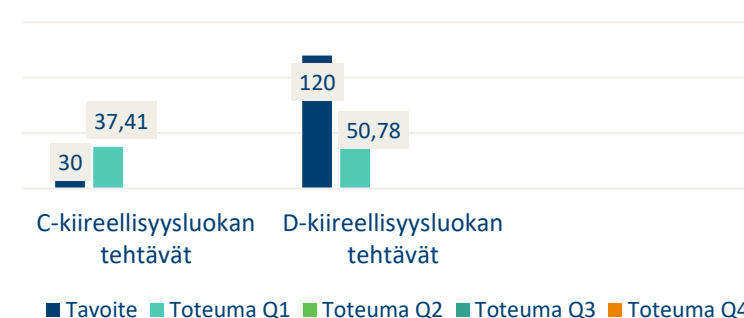
**Ensihoitoyksikön potilaan tavoittamisaika 50 %
A-B-kiireellisyysluokan tehtävistä (minuuttia)**



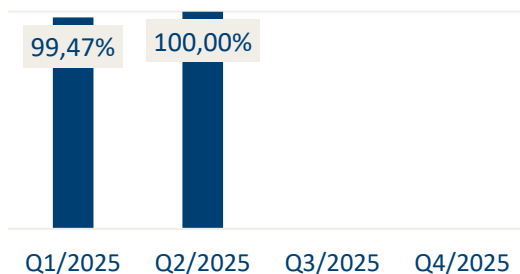
**Ensihoitoyksikön potilaan tavoittamisaika 90 %
A-B-kiireellisyysluokan tehtävistä (minuuttia)**



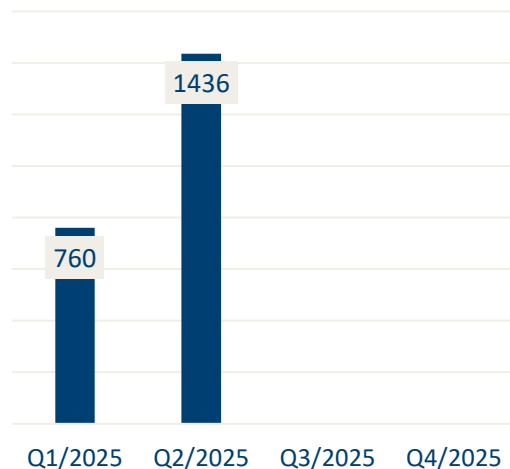
**Ensihoitoyksikön potilaan tavoittamisaika C-D-
kiireellisyysluokan tehtävistä (minuuttia)**



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



Virtuaaliyksikön tehtävämäärät



Q2/2025

Havainnot

Valitettavasti Q2 toteumatietoja ei ole vielä kokonaisuutena saatavilla. Ongelma on valtakunnallinen ja liittyy ensihoidon kenttäjohtajärjestelmän päivitykseen, jonka vuoksi kaikki tieto ei ole vielä ensihoidon toisiotiedossa saatavilla. THL:n arvion mukaan tieto on syyskuun alkupuolella hyvinvointialueen käytettävissä. Ensihoidon kenttäjohtajat ovat seuranneet tarkemmin yksiköjen tilatietoja ja myös lähtöviiveet ovat parantuneet.

Toimenpiteet

Jatketaan em. seurantaa. Säästötoimenpiteistä johtuen äkillisiin sairauspoissaoloihin ei automaattisesti hälytetä tekijää, vaan ensihoidon kenttäjohtaja arvioi tarpeen kokonaistilanteen huomioon ottaen. Näin ollen tulee väistämättä tilanteita, joissa ensihoitoyksiköiden määrä on normaalia alaisempi. Tarvittaessa ensihoitoyksikköä voidaan käyttää myös yhden ensihoitajan yksikkönä erillisen ohjeistuksen mukaisesti.

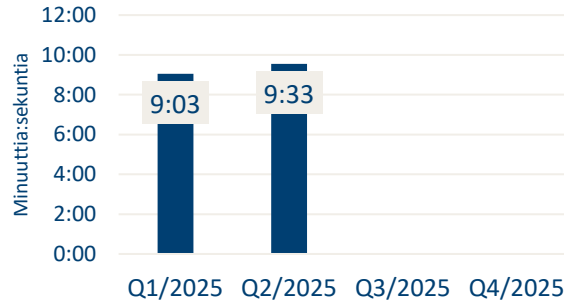
Kehittämistoimenpiteet

Arvioidaan kehittämistoimenpiteet uudelleen, kun Q2 toteumat ovat saatavilla. Siihen asti jatketaan edellisillä toimenpiteillä. Kehittämistoimenpiteet tullaan huomioimaan myös uudessa palvelutasopäätöksessä.

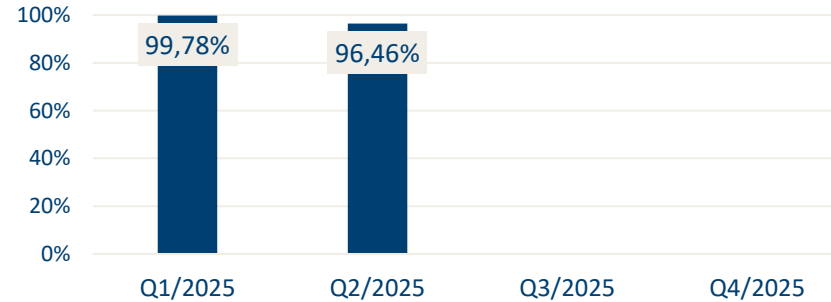
Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Pelastuslaitos ja turvallisuuspalvelut pelastustoimi Q1-Q2/2025

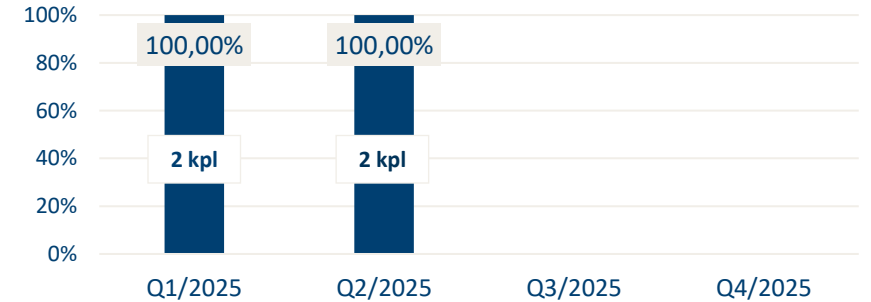
Pelastustoimen ensimmäisen yksikön onnettomuuskohteen tavoittamisaika min:ss



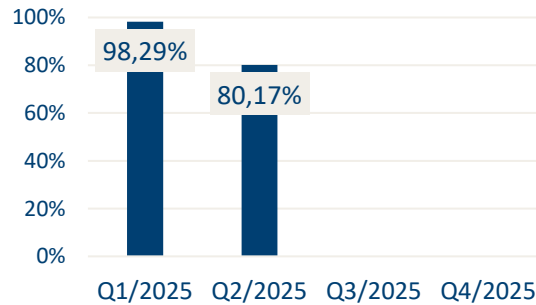
Kiireellisissä pelastustehtävissä ensimmäinen yksikkö saavuttaa onnettomuuskohteet kaikissa riskiluokissa 9 minuutissa (mediaani tarkastelu)



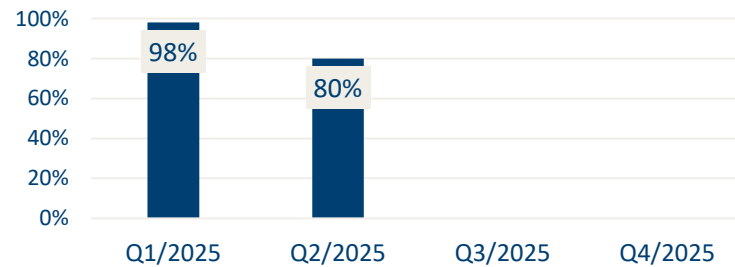
Maakunnan alueella pelastustoimen toimintavalmiuden toteutuminen (ongelmallisten riskiruutujen määrä on alle 4 kpl)



Pelastusviranomaisvalvonnan toteutuminen %/suunnitellusta tavoitteesta



Valvontasuunnitelman toteutuminen A1-A6 kohteet Riskikohteiden palotarkastukset % asetetusta tavoitteesta



Q2/2025

Havainnot

Pelastustoimen ensimmäinen yksikkö on saavuttanut onnettomuuskohteet hieman tavoiteaikaa hitaammin kiireellisissä tehtävissä (9:33 minuutissa hälytyksestä). Saavutettavuuteen on vaikuttanut onnettomuuksien painottuminen haja-asutusalueelle pitkien ajomatkojen päähän. Maakunnan alueella on edelleen 2 riskiruutua, joiden alueella pelastustoimen palvelut eivät toteudu lainsäädännön edellyttämällä tasolla. Kokonaisuutena tarkasteltuna on pelastustoimen toimintavalmiusaika edellisten vuosien tasolla ja ongelmallisten riskiruutujen lukumäärä vähentynyt tehtyjen kehittämistoimenpiteiden johdosta.

Toimenpiteet

Pelastuslaitos on ylläpitänyt normaalia päivittäisvalmiutta, jota on kohotettu painopiste aikoina riskinarvion mukaisesti.

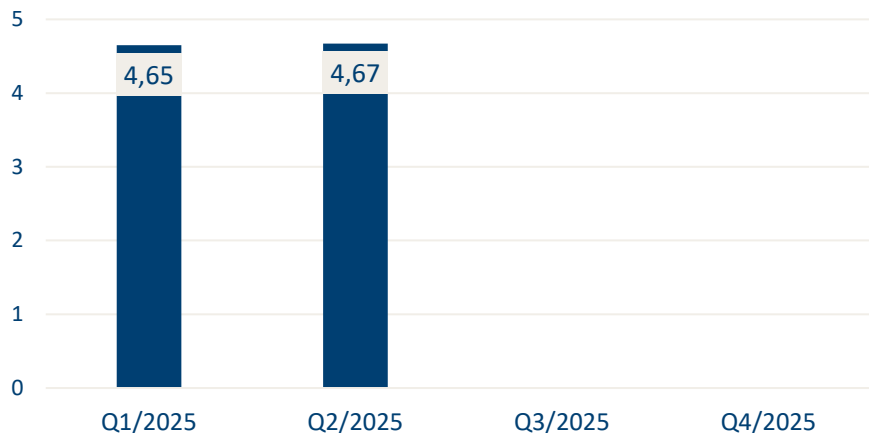
Kehittämistoimenpiteet

Ei erityisiä kehittämistoimenpiteitä.

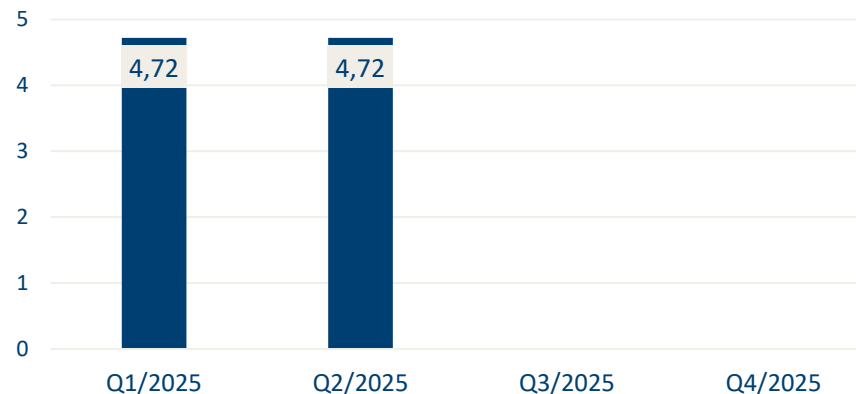
Saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

Tiedon saanti ja tiedon ymmärrettävyys asiakkaan näkökulmasta Q1-Q2/2025

Tiedon saanti:
"Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu."

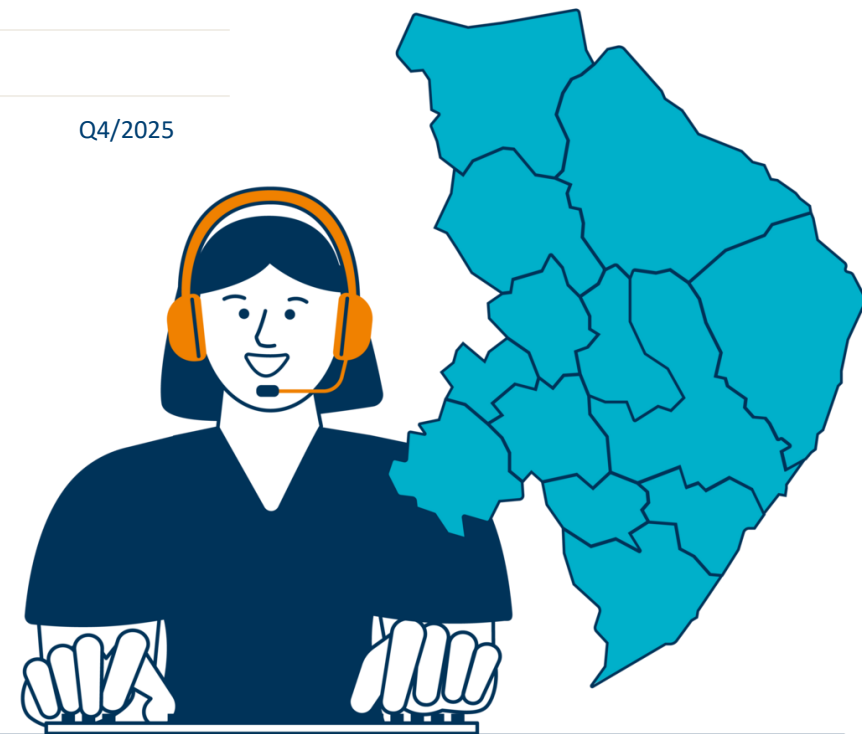


Tiedon ymmärrettävyys:
"Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää."



Asiakkaat ovat antaneet kiitosta muun muassa ystävällisestä, osaavasta asiakaspalvelusta ja ohjauksesta. Tiedonkulku koetaan pääasiassa hyväksi. Toisaalta osa asiakkaista toivoo tarkennuksia tiedottamiseen, varsinkin silloin kun saadut ohjeet annetaan kirjallisessa muodossa. Asiakkaat arvostavat vastavuoroisuutta, että voi kysyä ja saada nopeasti vastauksia mieltä vaivaaviin kysymyksiin.

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

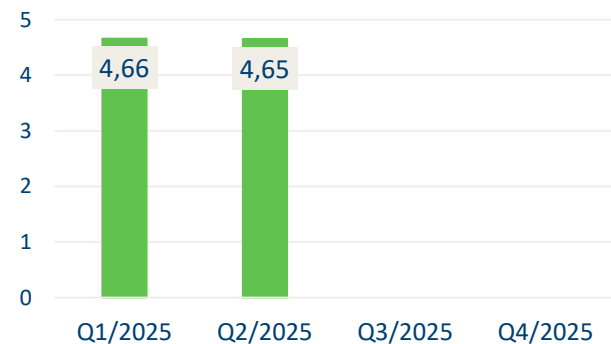
Q1-Q2/2025

Asiakaskokemus ja osallisuus

Asiakkaan kokemus Siun soten palveluista Q1-Q2/2025

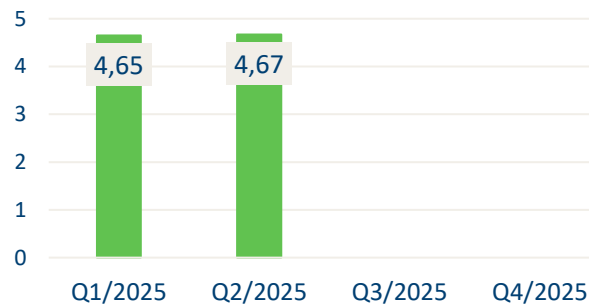
Saatavuus:

"Sain apua, kun sitä tarvitsin."



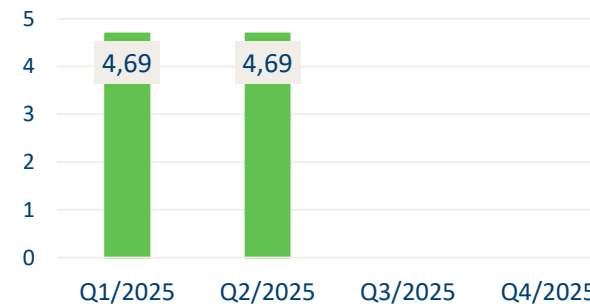
Kohtaaminen:

"Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti."



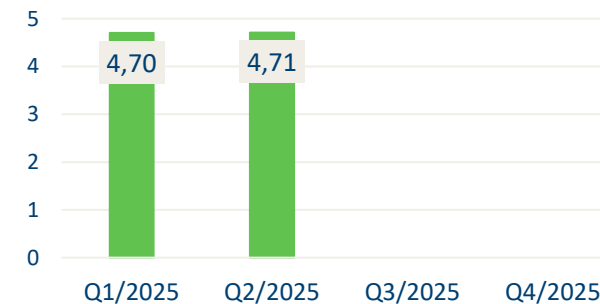
Osallistuminen:

"Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani."



Hyödyllisyys:

"Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi."



Q2/2025

Havainnot

Asiakkaat ovat antaneet runsaasti kiitosta työntekijöiden ammattitaidosta ja ystävällisyydestä. Asiakaspalveluun on oltu pääasiassa tyytyväisiä ja saatu hoito ja hoiva on koettu laadukkaaksi ja vaikuttavaksi. Kehittämistoiveissa korostuvat hoitoon pääsy ja hoidon jatkuvuus.

Toimenpiteet

Asiakaspalautteet huomioidaan osana tiedolla johtamista, tuloksia seurataan monitasoisesti ja ne huomioidaan osana raportointia. Esimerkkejä toimialueilla tehdyistä toimenpiteistä: nopea reagointi mahdollisiin epäselvyyksiin ja reklamaatioihin, sekä prosessien ja ohjeiden tarkastelu ja päivittäminen.

Kehittämistoimenpiteet

Suullisen asiakaspalautteen tallentamiseen kiinnitetään huomiota usealla palvelualueella. Säännöllisissä palveluissa olevien asiakkaiden asiakaspalautteen keräämiseen liittyviä käytänteitä on kehitetty sekä vammaispalveluissa, että ikääntyneiden palveluissa. Valtakunnallisestikin säännöllisessä palvelussa olevien asiakkaiden asiakaspalautteen kerääminen on ajankohtainen kehittämisteema.

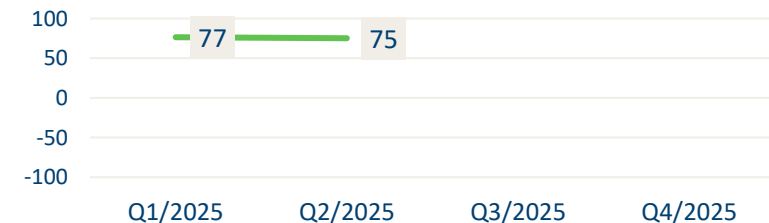
Palautteita yhteensä

Q1 32 642
Q2 30 418



NPS-suositteleeindeksi

"Kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua läheillesi?"



Asiakaskokemus ja osallisuus

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteydenottojen määrä ja keskeiset syyt Q1-Q2/2025

- **Huhti-kesäkuun (Q2) aikana tuli yhteensä yhteydenottoa, joista**
 - Sosiaalihuoltoa koskevat yhteydennotot 66 kpl
 - Sosiaalihuollon yhteydenotoista lastensuojelua koski 36 %, vammaispalveluita 25 % ja ikääntyneiden palveluita 23 %
 - Terveystenhuoltoa koskevat yhteydennotot 175 kpl
 - 59 % yhteydenotoista liittyi erikoissairaanhoidon, 37 % perusterveydenhuoltoon. Yksityistä terveydenhuoltoa koskevia yhteydenottoja oli 6 kpl (3 % yhteydenotoista).

Q2/2025

Havainnot

Osalla terveydenhuollon aloista on edelleen ongelmaa hoitoon pääsyn suhteen. Potilaiden terveydenhuoltoon liittyvien oikeusturvakeinojen hoitaminen on hankaloitunut pidentyneiden potilasasiakirjojen kopioiden toimittamisaikojen vuoksi. Osalla palveluista myös muistutusten vastaukset ovat viivästyneet.

Sosiaalihuollon yhteydenotoissa on korostunut eri sosiaalihuollon palveluiden yhteensovittamisen vaikeus

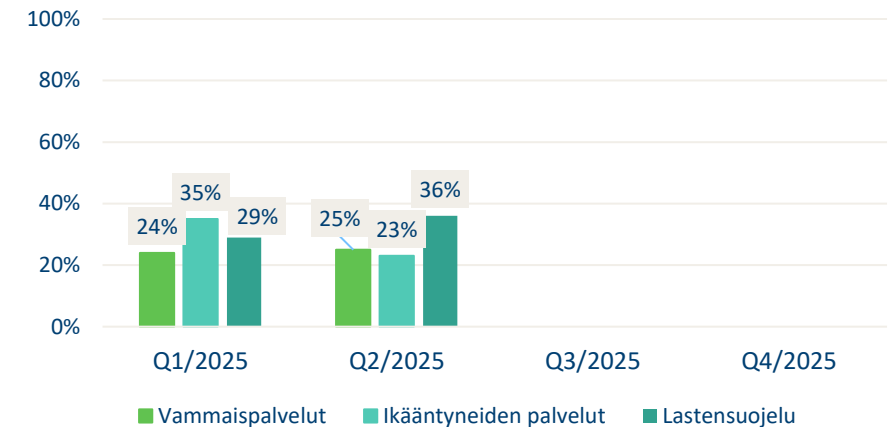
Toimenpiteet

Havaittujen ilmiöiden esiin tuominen toimialueille.

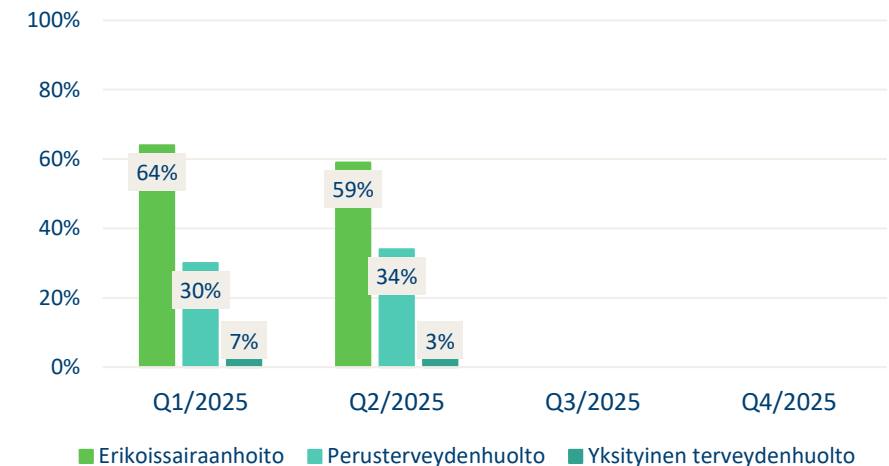
Kehittämistoimenpiteet

Esityksen ja kirjallisen ohjeistuksen laatiminen laadukkaasta muistutusvastauksesta.

Useimmiten yhteydenoton kohteena olleet sosiaalihuollon palvelut



Terveystenhuollon palveluiden yhteydennotot



Laatu ja turvallisuus

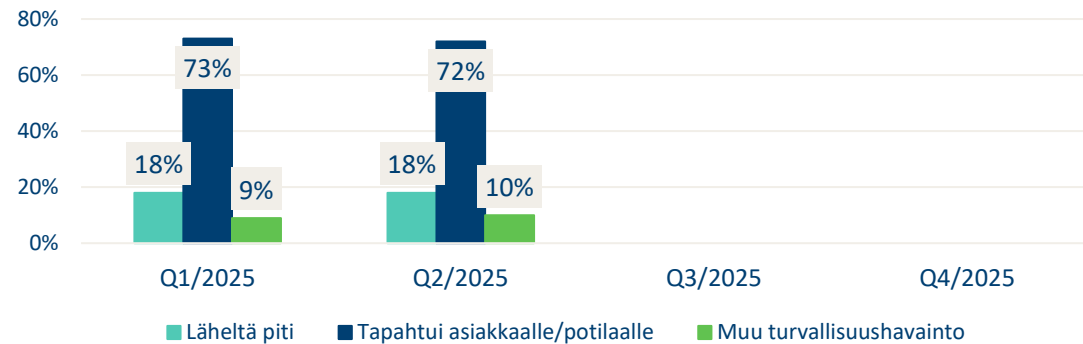
Q1-Q2/2025

Laatu ja turvallisuus

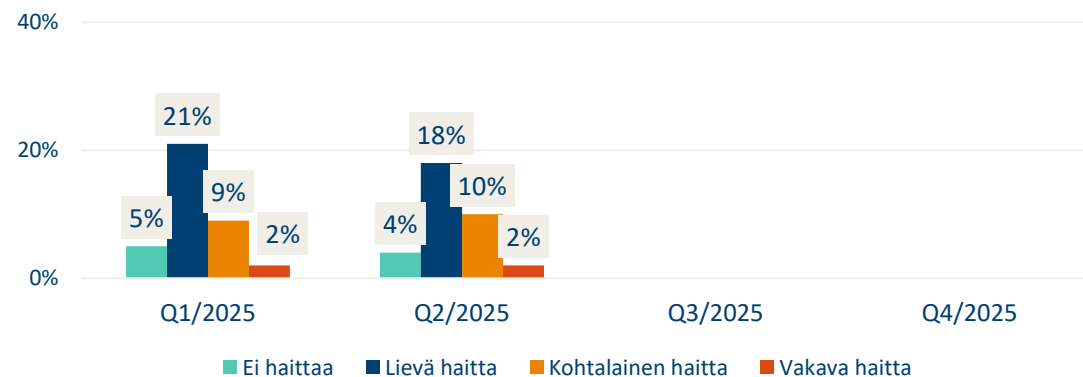
Vaaratilanneilmoitukset Q1-Q2/2025

Ilmoitusten lukumäärä	Q1/2025	Q2/2025	Q3/2025	Q4/2025
Asiakas- ja potilasturvallisuus	2 234	2 052		
Epäkohta ja epäkohdan uhka	17	13		
Tietosuoja ja tietoturva	71	68		

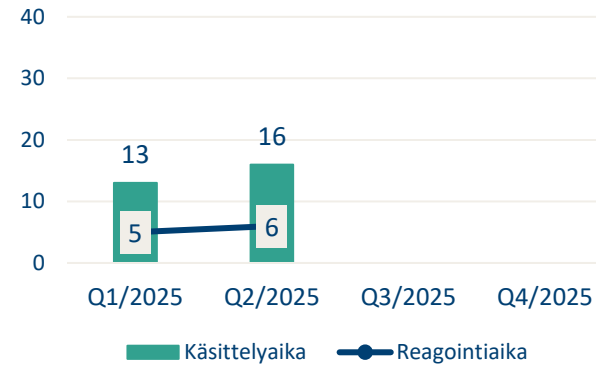
Tapahtuman luonne



Seuraukset asiakkaalle ja potilaalle



Ilmoitusten käsittelyaktiivisuus (vrk)



Q2/2025

Havainnot

Ilmoitusten määrä on hieman laskenut alkuvuoteen verrattuna. Ilmoitusten käsittelyaktiivisuus on edelleen hyvällä tasolla, vaikka määrääjoissa on hieman nousua. Seuraukset asiakkaalle/potilaalle ovat pääsääntöisesti lieviä, mutta kohtalaisten haittojen määrä on kasvussa. Ilmoituksiin on kuvattu aiempaa enemmän toimenpiteitä ja myös kehittämistoimenpiteiden osuus on nousussa.

Toimenpiteet

Vaaratilanneilmoitusmenettelyistä on järjestetty säännöllistä koulutusta koko henkilöstölle. Koulutuksissa korostetaan poikkeamista oppimista ja toiminnan jatkuvaa kehittämistä havaintojen pohjalta.

Kehittämistoimenpiteet

Vaaratilannemenettely ja poikkeamista oppiminen otetaan tiiviiksi osaksi yksiköiden omavalvontaa. Omavalvontaan liittyvää raportointimenettelyä kehitetään osana omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointia.

Ilmoitusten toimenpiteet

	Toimenpide	Kehitysehdotus	
		Osuus	Valmis
Q1/2025	53 %	13 %	91 %
Q2/2025	60 %	14 %	92 %
Q3/2025			
Q4/2025			

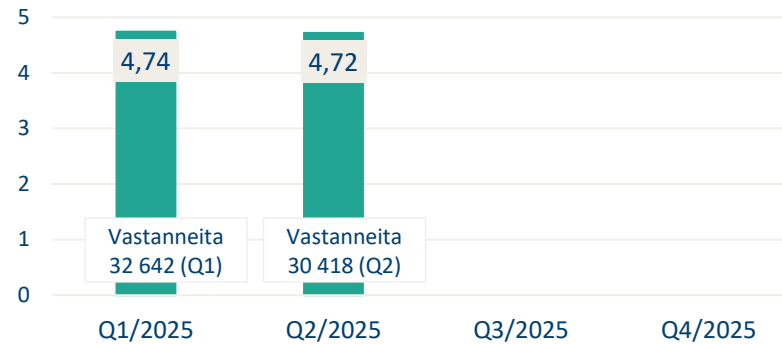
Laatu ja turvallisuus

Palveluja käyttävien ja henkilöstön kokemus turvallisuudesta Q1-Q2/2025



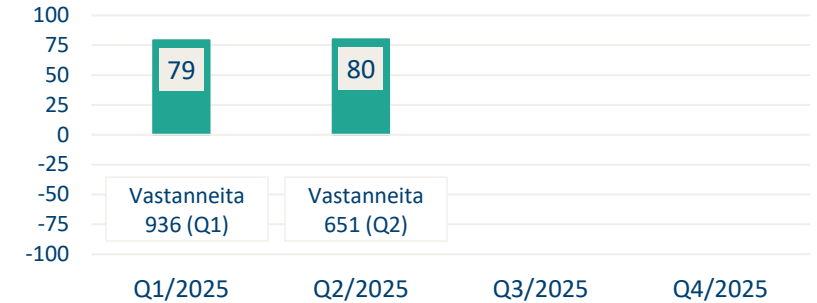
Asiakkaan kokemus:

"Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana."



Henkilöstön kokemus (NSS) %

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



Q2/2025

Havainnot

Asiakkaat kokevat olonsa turvalliseksi hoidon/palvelun aikana. Asiantunteva henkilöstö lisäsi turvallisuuden tunnetta. Palautekyselyyn vastanneita on yli 30 000.

Henkilöstön kokemus turvallisuudesta on myös edelleen hyvällä tasolla. Edelliseen mittaukseen verrattuna tulos jopa hieman parani. Vuodelle 2025 asetettu tavoite 65 % ylittyi kaikilla toimialueilla. Vastaajien määrä on huomattavasti laskenut edelliseen kyselyyn verrattuna.

Toimenpiteet

Henkilöstön turvallisuuskyselyä on aktiivisesti markkinoitu, mutta vastaajien määrän laskua voi selittää kyselyn ajankohta, joka ajoittui heinäkuun ensimmäiselle viikolle (kysely toteutetaan kolmen kuukauden välein).

Kehittämistoimenpiteet

Henkilöstön aktiivisuutta vastata turvallisuuskyselyyn tulee lisätä ja helpottaa vastaamista.

Laatu ja turvallisuus

RAI- järjestelmän kuvaus sekä peittävyys ja ikärakenne Q1-Q2/2025

RAI-järjestelmän kuvaus

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

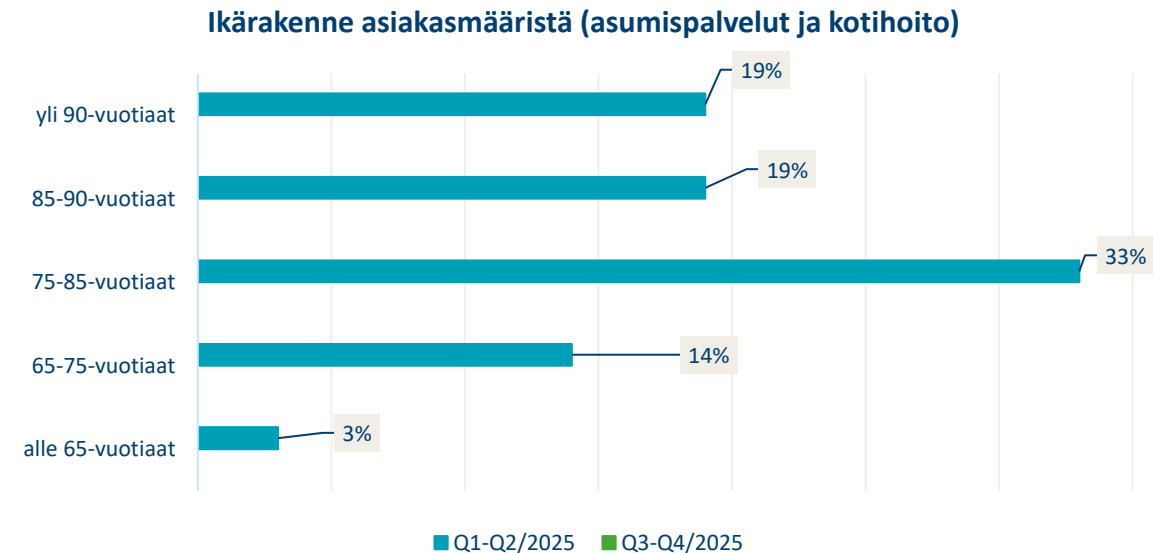
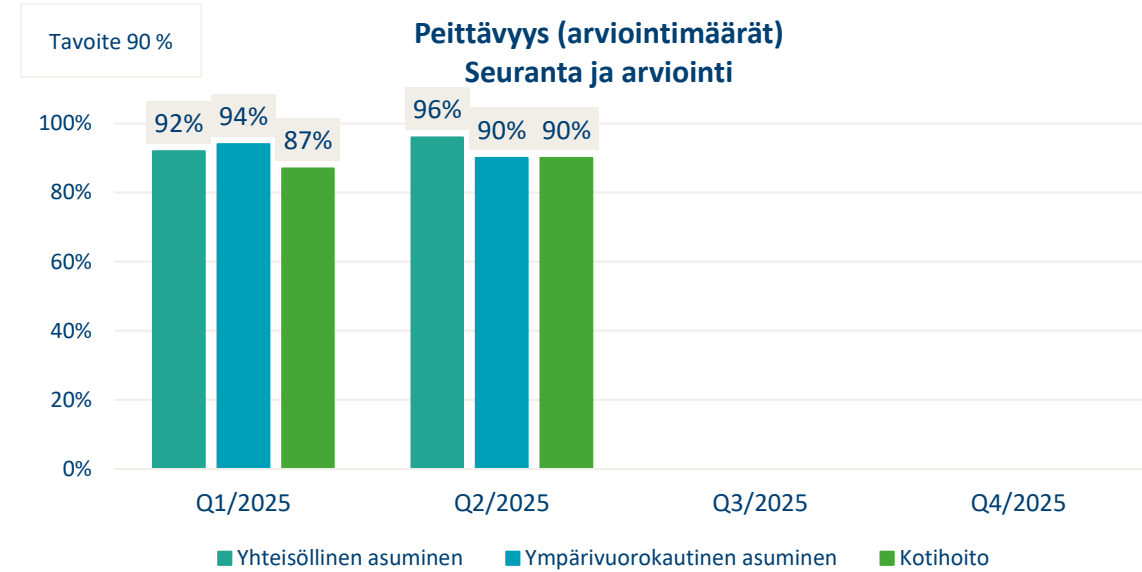
RAI-arvioinnin tuottaman tiedon avulla palvelut pystytään suunnittelemaan yksilöllisesti ja kohdentamaan tarpeenmukaisesti heille, jotka niitä tarvitsevat. Vanhuspalvelulaki edellyttää RAI-arviointivälineistön käyttöä iäkkäiden toimintakyvyn ja palvelutarpeen arvioinnissa säännöllisissä palveluissa.

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.



Laatu ja turvallisuus

RAI-laatuindikaattorit ikääntyneiden palvelut Q1-Q2/2025

RAI-laatuindikaattorit ikääntyneiden palveluissa	Tavoite	Q1	Q2	Q3	Q4
Osallisuus, ei ole osallistunut omaan arviointiin: asumispalvelut	< 30%	43%	38%		
Osallisuus, ei ole osallistunut omaan arviointiin: kotihoito	< 20%	24%	24%		
Ravitsemus: tahaton painonlasku: asumispalvelut	< 5%	6%	5%		
Ravitsemus: tahaton painonlasku: kotihoito	< 5%	5%	4%		
Itsemääräämisoikeus, rajoittamistoimien käyttö päivittäin: asumispalvelut	< 20%	27%	28%		
Kipu: asumispalvelut	0%	6%	6%		
Kipu: kotihoito	< 4%	8%	8%		
Lääkehoidon arviointia ei ole tehty: kotihoito	< 30%	18%	19%		
Lääkehoidon arviointia ei ole tehty: asumispalvelut	< 10%	12%	11%		
Painevauriot ja painehaavat: asumispalvelut	0%	5%	5%		
Kaatumiset: asumispalvelut	< 10%	26%	25%		
Kaatumiset: kotihoito	< 20%	30%	29%		
Päivystyskäynnit ja yön yli sairaalassa: ympärivuorokautinen	< 7%	9%	8%		
Päivystyskäynnit ja yön yli sairaalassa: kotihoito	< 20%	25%	25%		
Yksinäisyys: kotihoito	< 30%	38%	37%		

Q2/2025

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 tietoa asiakkaan hoidon ja palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen. Tietoa hyödynnetään myös työntekijöiden osaamistarpeiden tunnistamiseen. Koulutuksia järjestetään RAI- arvioinnin tekemiseen ja RAI tiedon hyödyntämiseen.

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 poikkileikkauuspäivämäärää tai tarkasteluajanjakson alkamispäivämäärää. Tuloksissa on mukana myös valitulla ajanjaksolla päättyneiden jaksojen tiedot.

Laatu ja turvallisuus

Sosiaalipalvelujen ohjaus ja valvonta Q1-Q2/2025

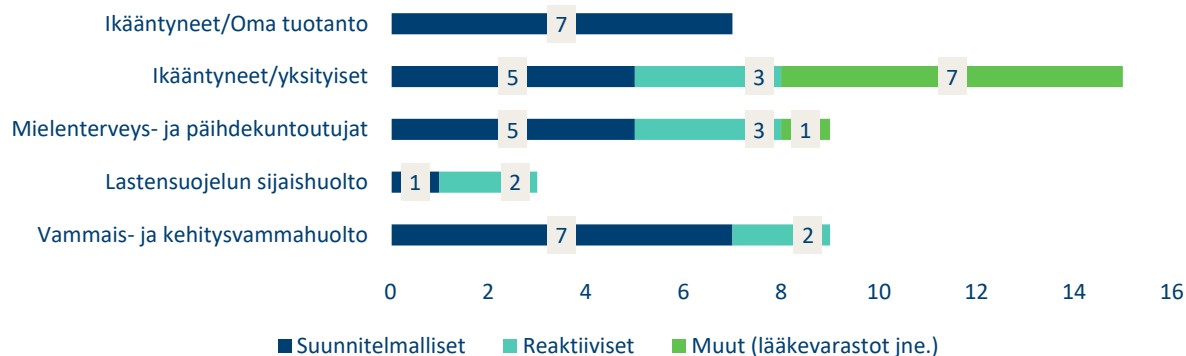
Tässä osiossa raportoidaan Siun soten valvontapalvelut-yksikön tekemän valvontatyön havainnoista. Valvontayksikön tekemä valvontatyö ja sen raportointi kohdistuu pääosin sosiaalipalveluihin ja siellä erityisesti asumisen valvontaan. Valvontaa tehdään pääosin suunnitelmallisesti ennalta sovitun, riskiarvion 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 Q2-raportissa on mukana tapahtumat ja havaintojen määrät vuoden 2024 puolelta ajalta 1.7-31.12.2024. Havainnot ovat alkuvuodelta 2025.*

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

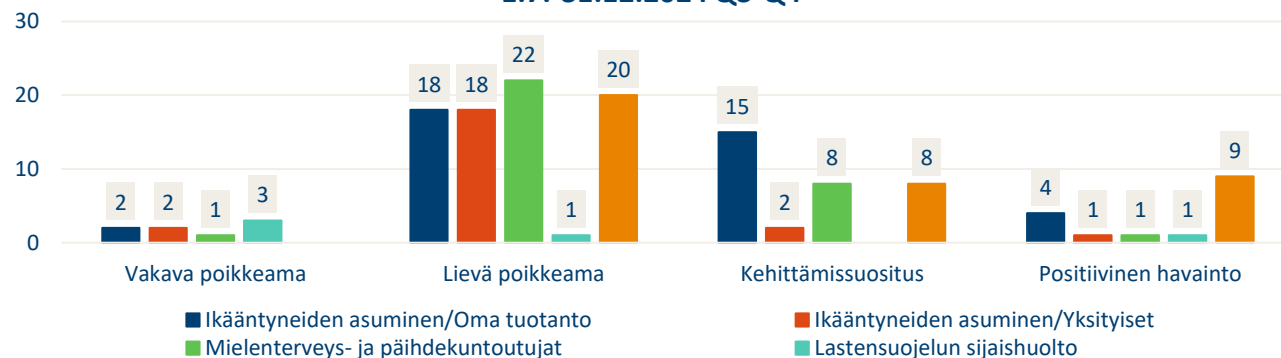


Q2/2025

Havaintoja sosiaalihuollon valvonnasta

- Ikääntyneiden asumispalvelujen henkilöstömitoitusta** on kategorisesti laskettu vuoden 2025 aikana muuttuneen vähimmäismitoituksen mukaiseksi 0,6 ympärivuorokautisessa palveluasumisessa. Valvonnan havaintojen mukaan asukkaiden palvelujen tarve ei kuitenkaan ole olennaisesti vähentynyt siitä, kun henkilöstömitoitus oli 0,65.
- Vammaispalvelujen ympärivuorokautisten asumisyksiköiden** osalta havaintona on, että Siun soten omien yksiköiden henkilöstömitoitus on huomattavasti suurempi verrattuna yksityiseen palvelutuotantoon.
- Valvonnassa on seurattu asumisen osalta sitä, millä tavoin **laadukkaan päivittäiskirjauksen periaatteet** toteutuvat. Kirjauksia on pyydetty satunnaisotannalla valvontakäyntien yhteydessä. Tämän seurannan perusteella kirjausten laadussa on vaihtelevuutta. Osin kirjaukset ovat selkeitä ja riittäviä. Usein kirjaukset ovat kuitenkin luonteeltaan toteavia ja niukkoja. Myös asiakkaan osallisuutta kirjauksissa tulisi paremmin huomioida.

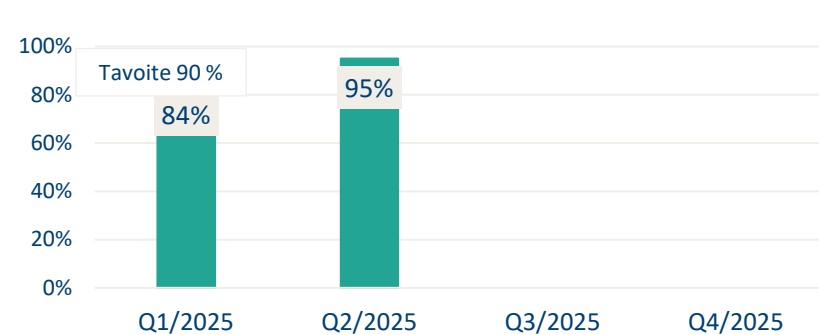
Toimenpiteitä vaativien havaintojen määrä suunnitelmallisessa valvonnassa 1.7.-31.12.2024 Q3-Q4



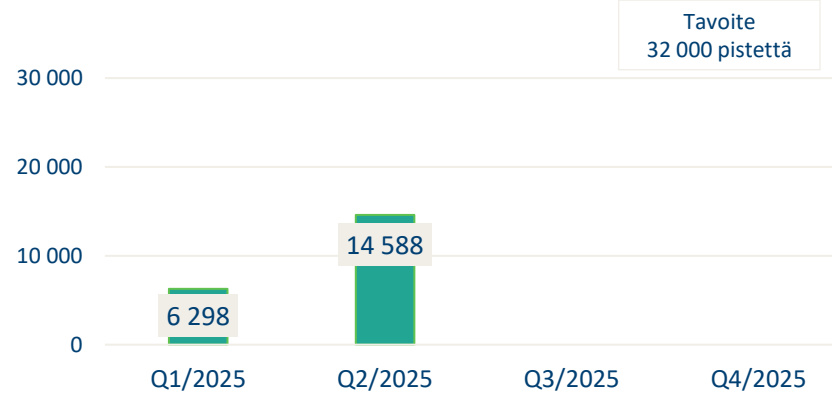
Laatu ja turvallisuus

Pelastuslaitoksen ja turvallisuuspalvelujen laatutavoitteet Q1-Q2/2025

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

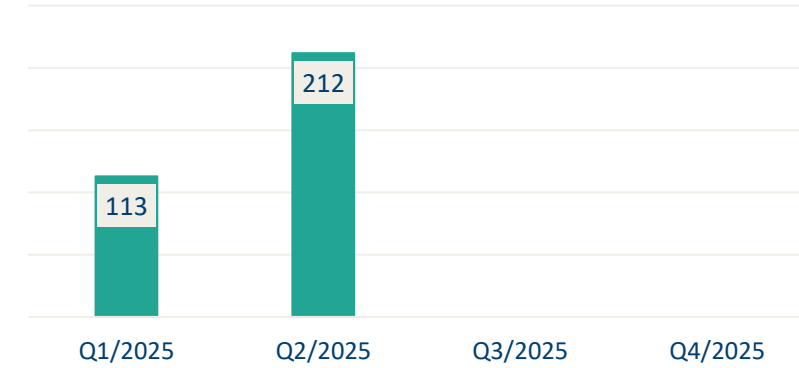


**Turvallisuuskoulutuksen vaikuttavuus
Laatupisteet**



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

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



Q2/2025

Havainnot

Rakennuspaloissa ja rakennuspalovaaroissa uhattuna olleiden omaisuusarvojen suuruus oli noin 43 milj. euroa. Pelastettujen omaisuusarvojen suuruudeksi arvioitiin 40 milj. euroa.

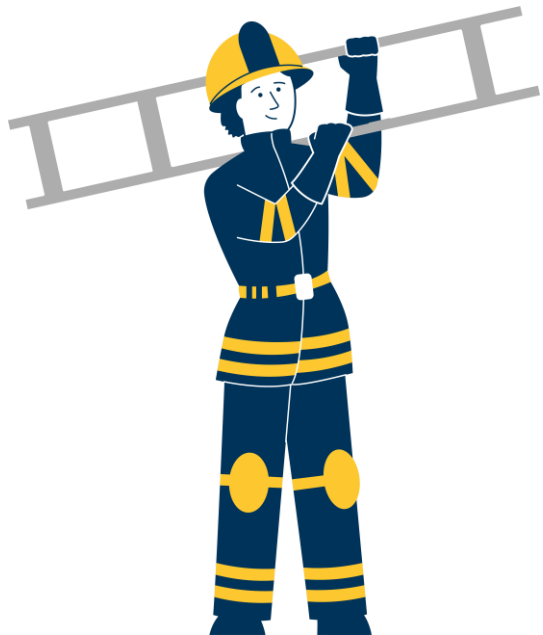
Turvallisuuskoulutukset ovat edenneet suunnitellusti. Koulutustilaisuuksia on pidetty 212 kappaletta, joihin on osallistunut 9 410 henkilöä.

Toimenpiteet

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

Kehittämistoimenpiteet

Ei erityisiä kehittämistoimenpiteitä.



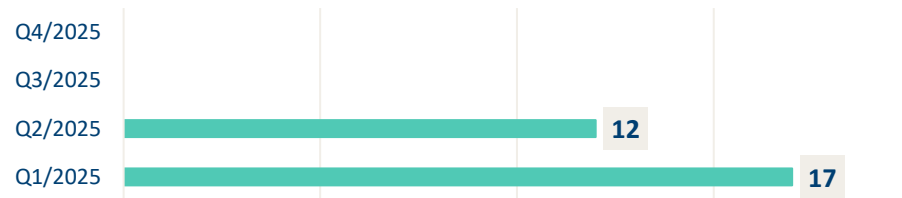
Laatu ja turvallisuus

Ympäristöterveydenhuolto: terveysturvonta ja eläinlääkintä Q1-Q2/2025

Terveysturvontaan tarkastuskäyntien lukumäärä

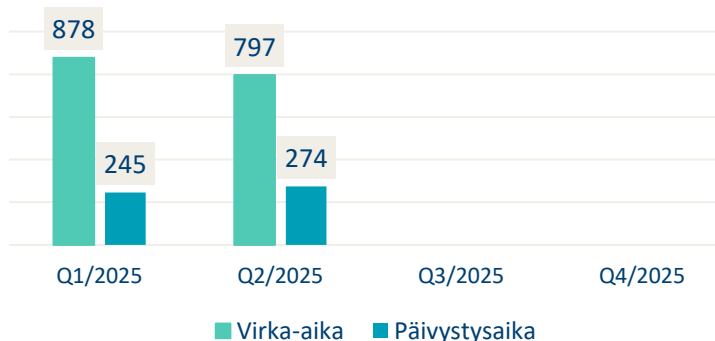
Tavoite 2025	Q1/2025	Q2/2025	Q3/2025	Q4/2025
1 530 käyntiä	383	416		

Sairaus- ja haittaepäilyilmoituksien lukumäärä

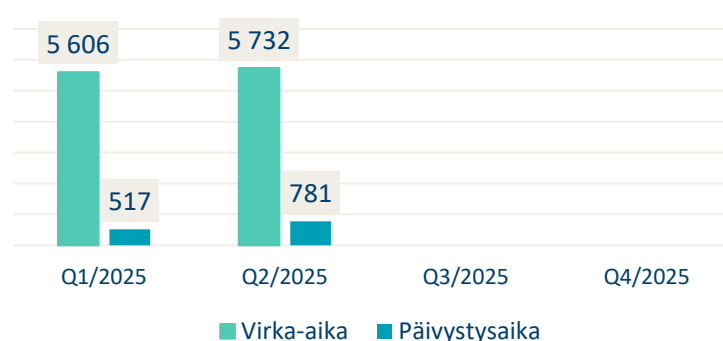


Ruokaviraston ylläpitämässä sähköisessä ilppa.fi -palvelussa voi tehdä ilmoituksen sairastumisesta tai muusta terveyshaittaepäilystä (SaHa), jonka epäillään aiheutuneen elintarvikkeesta, talousvedestä tai uimavedestä; esimerkiksi ruokamyrkytyksestä tai allergisesta reaktiosta. Ilmoitus voidaan tehdä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

Käyntimäärät tiloilla



Käyntimäärät eläinlääkärivastaanotoilla



Q2/2025

Havainnot

Tarkastuskäyntien lukumäärä noudattelee valvontasuunnitelmaa. Saha-ilmoitusten määrään terveysturvonta ei oikeastaan voi suoraan vaikuttaa.

Toimenpiteet

Tarkastusten määrää sekä valvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain tiimeissä. Resurssit pyritään suuntaamaan valvontatarpeen/työmäärän mukaan.

Kehittämistoimenpiteet

Jatkamme edelleen työnjaon, pelisääntöjen ja työryhmätoiminnan kehittämistä sekä pyrimme säilyttämään nykyiset resurssit.

Q2/2025

Havainnot

Tehdyistä tilakäynneistä 26 % tapahtui päivystysaikaan klo 16-08 (tavoitetaso vuositasona max. 21 %). Vastaanotokäynneistä puolestaan 12 % tapahtui päivystysaikaan (tavoitetaso vuositasona max. 10 %).

Toimenpiteet

Seuraamme henkilöstön työkyvyn ja työhyvinvoinnin kehittymistä ja teemme toimenpiteitä tarvittaessa. Pyrimme täyttämään avoinna olevat eläinlääkäreiden virat ja vahvistamaan klinikkaeläintenhoitajien tilannetta kaikilla vastaanotoilla toiminta-alueellamme.

Kehittämistoimenpiteet

Jatkamme valmistautumista uuden 1.1.2026 voimaan tulevan eläinlääkintähuoltolain aiheuttamiin muutoksiin.

Henkilöstö ja työhyvinvointi

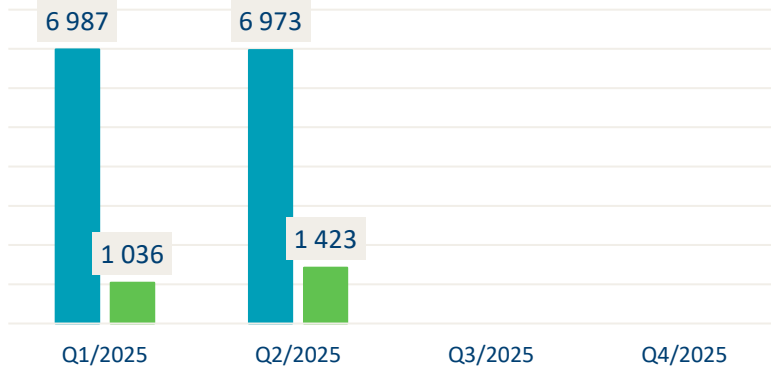
Q1-Q2/2025

Henkilöstö ja työhyvinvointi

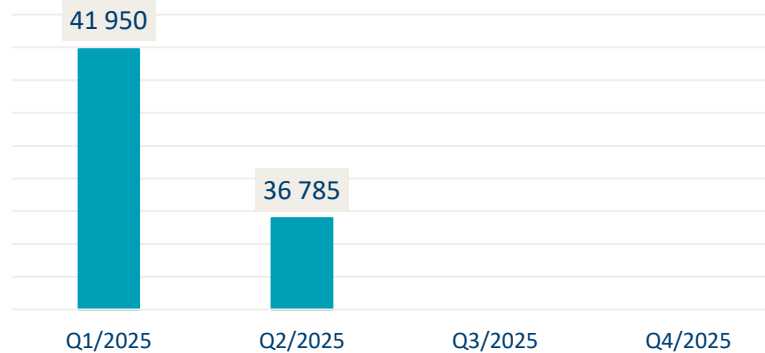
Q1-Q2/2025

Henkilöstömäärä *

Vakituiset Määräaikaisten

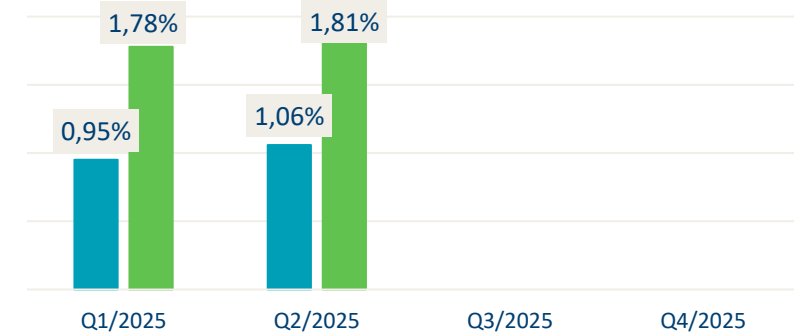


Työkykyperäisten poissaolojen määrä



Lähtövaihtuvuus

Lähtövaihtuvuus ilman eläköityneitä
Lähtövaihtuvuus eläköityneiden kanssa



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

Sisältää tapaturmat, sairauspoissaolot ja kuntoutustuet.

Lähtövaihtuvuusprosentti kertoo päätyneiden palvelussuhteiden osuuden vakituisten palvelussuhteiden määrästä.

Q2/2025

Havainnot

Määräaikaisten nousuun ensimmäiseen kvartaaliin verrattuna vaikuttaa erityisesti kesälomasijaiset. Työkykyperäisten poissaolojen vähentyminen noudattelee tavanomaista vaihtelua kvartaaleittain. Flunssa- ja influenssakausien päättyessä, toisella kvartaalilla on yleisesti ottaen ensimmäistä kvartaalia vähemmän työkykyperäisiä poissaoloja. Myös henkilötyövuosiin suhteutettuna poissaolot ovat edellisen vuoden vastaavan ajankohdan tasolla.

Toimenpiteet ja kehittämistoimenpiteet

Poissaolohälytysrobotti on kehitteillä tukemaan esihenkilöitä työkykyjohtamisessa ja lisäämään heräteviestien kautta koko henkilöstön tietoisuutta organisaation varhaisen välittämisen mallista. Herätteet lähetetään esihenkilöille ja työntekijöille. Työkykyprosessien johtaminen helpottuu, kun ylemmät esihenkilöt saavat katseluoikeuden Onni-HR -järjestelmän Varhainen välittäminen -osioon. Tavoite on havaita varhain, puuttua oikea-aikaisesti ja johtaa aktiivisesti työhön paluuta poissaolon jälkeen.



Hyvää elämää ja elämäniloa Pohjois-Karjalassa

TUKEA  TURVAA  HYVINVOINTIA