



# **Soten omavalvontaohjelman raportti 7-12kk/2023, aikuisten toimialueen vaaratapahtumaraportti**

Aikuisten palveluiden lautakunta 17.4

Katri Siiri-Valovirta vs.valvonta- ja laatujohtaja



# Saatavuus

- Raportointi edelleen osittain puutteellista (esim. vammaispalvelut puuttuu)
- Perusterv.huollon hoitoonpääsy toteutuu 90% (ei vertailua alkuvuoteen)
- Yhteydenottoajat tilastojen valossa parantuneet hieman alkuvuoteen nähden (tiedot vailinnaisia)
- Yli 180 vrk hoitoon pääsyä odottaneiden määrä erikoissairaanhoidossa noussut alkuvuoteen nähden (650 -> 921)
- Iäkkäiden palvelutarpeen arvion valmistuminen määräajassa on vähän laskenut (86%->84%), mutta rai-arviointeja on tehty loppuvuoden seurantajaksolla enemmän (1155kpl->1923kpl)
- Tilanne lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnin aloittamisen (97% ->85,7%) sekä palvelutarpeen valmistumisen osalta on heikentynyt alkuvuodesta (93%->90,8%)
- Toimeentulotuen käsittelyajat toteutuivat lakisääteisesti 97,7%



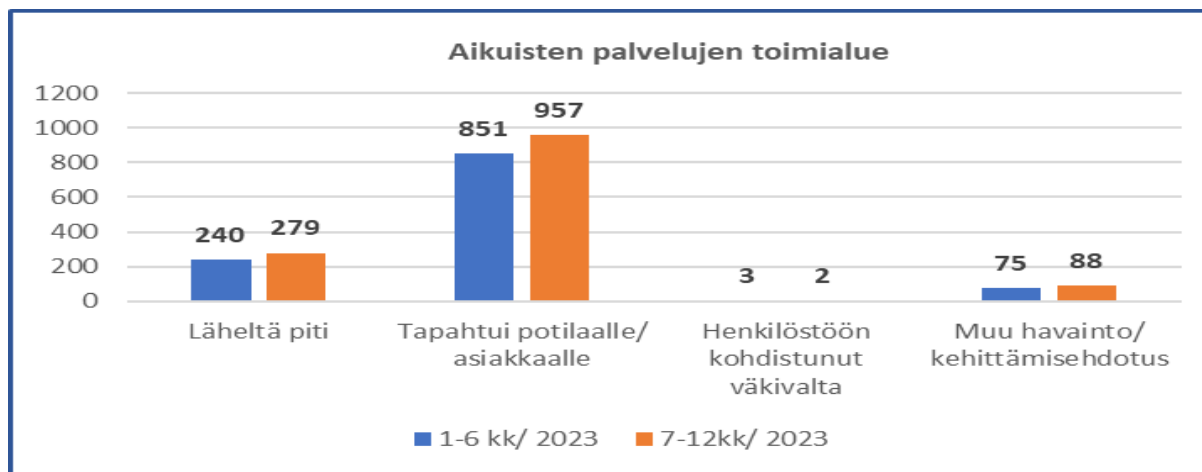
# Laatu ja Turvallisuus

- Asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoitukset lisääntyivät (4505kpl->5536kpl). Ilmoitusten syyt pysyneet samoina.
- Tietosuoja- ja tietoturvailmoitukset myös lisääntyneet (166kpl ->211kpl)
- Ilmoitukset tietosuojavaltuutetulle on pysyneet määrällisesti melko samana (18kpl->17kpl)
- Omavalvonnan oheistuksia saatu valmiiksi ja koulutuksia pidetty. Jalkautukseen täytyy kiinnittää erityisestä huomiota

# Aikuisten palvelujen toimialueen ja vastuualueiden potilas- ja asiakasturvallisuus ilmoitusten määrät ajanjaksoilta 1-6 kk ja 7-12 kk/ 2023



Potilas- ja asiakasturvallisuus ilmoitukset	2023 1-6kk	2023 7-12kk	2023
Aikuistenpalvelujen toimialue	1171	1325	<b>2496</b>
Sosiaalityöpalvelut	1	9	<b>10</b>
Terveyspalvelut	135	122	<b>257</b>
Vammaisten sosiaalityön ja vaativan tuen palvelut	69	71	<b>140</b>
Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan palvelut	867	1017	<b>1884</b>
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	94	106	<b>200</b>

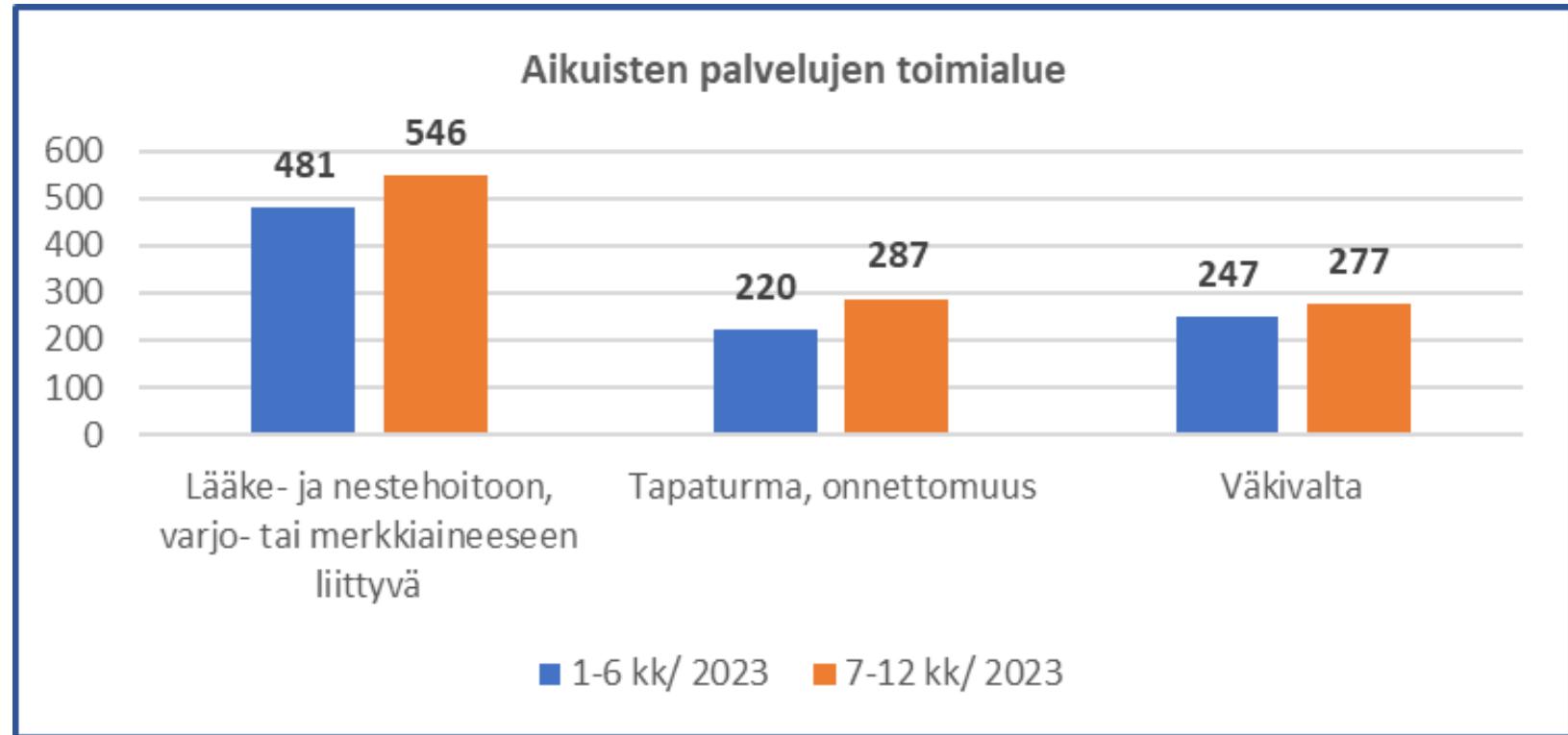


# Potilas- ja asiakasturvallisuus vaaratapahtumailmoitusten kolme yleisintä tapahtumatyyppiä toimialue tasoisesti ajanjaksoilta 1-6/2023 ja 7-12/2023.

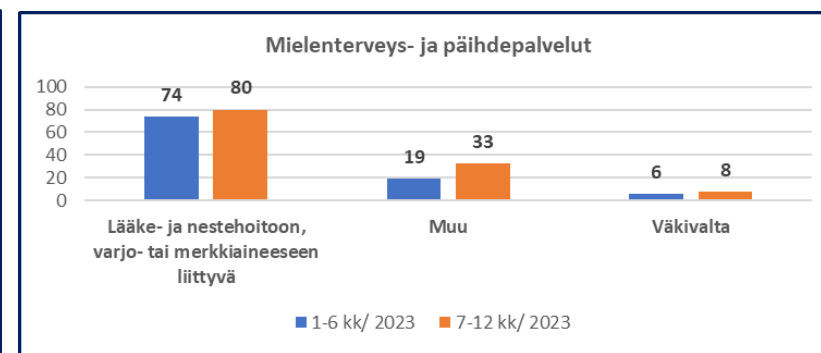
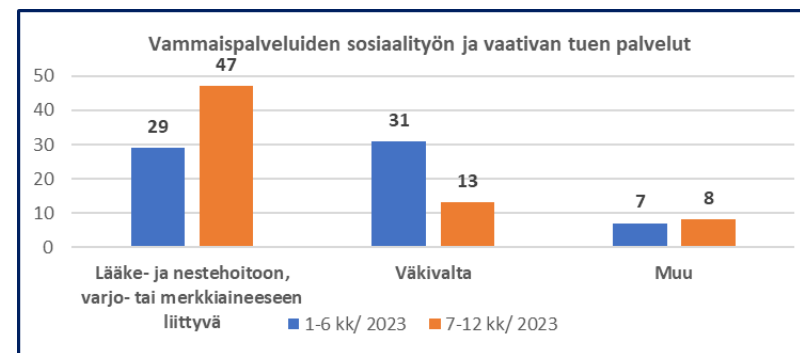
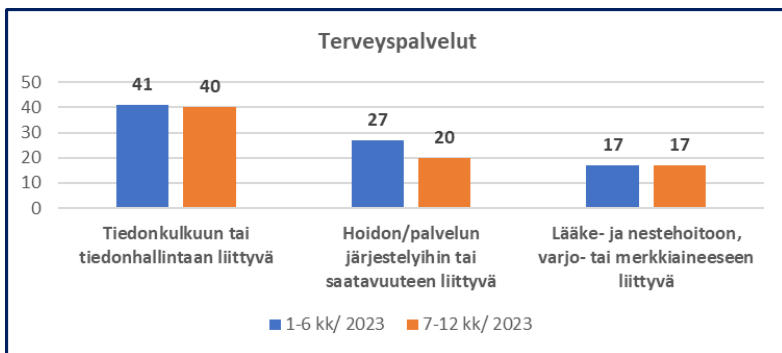
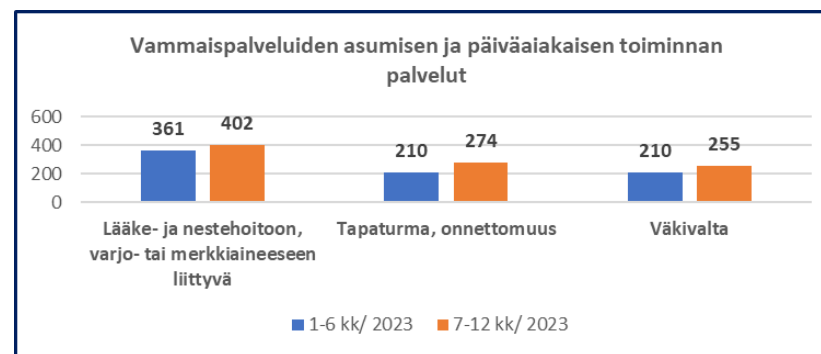
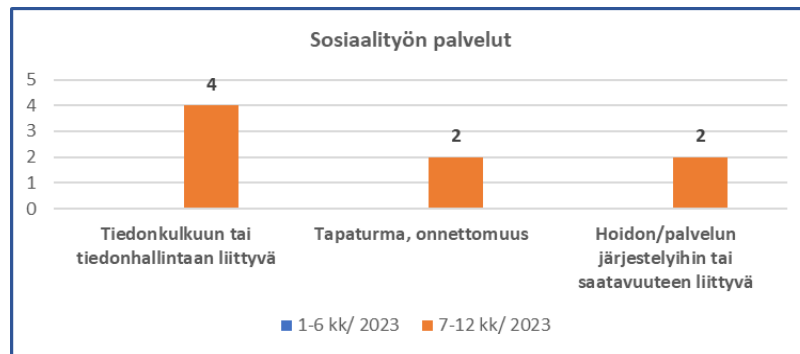
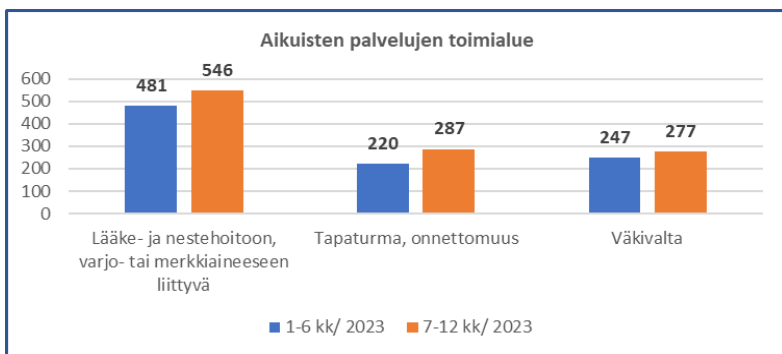


Toimialue tasoisesti yleisimmät asiakas- ja potilasturvallisuus ilmoitusten tapahtumatyypit olivat:

- Lääke- ja nestehoitoon, varjo- tai merkkiaineeseen liittyvä
- tapaturma, onnettomuus
- Väkivalta



# Potilas- ja asiakasturvallisuus vaaratapahtumailmoitusten kolme yleisintä tapahtumatyyppiä ajanjaksoilta 1-6/2023 ja 7-12/2023 aikuisten palvelujen toimialueella ja vastuualueilla.



# Tietoturvapoikkeamat aikuisten palveluiden toimialue



ilmoitukset ajalta: heinäkuu 2023 - joulukuu 2023  
JA yksikkö, jossa tapahtui on AIKUISTEN PALVELUJEN TOIMIALUE

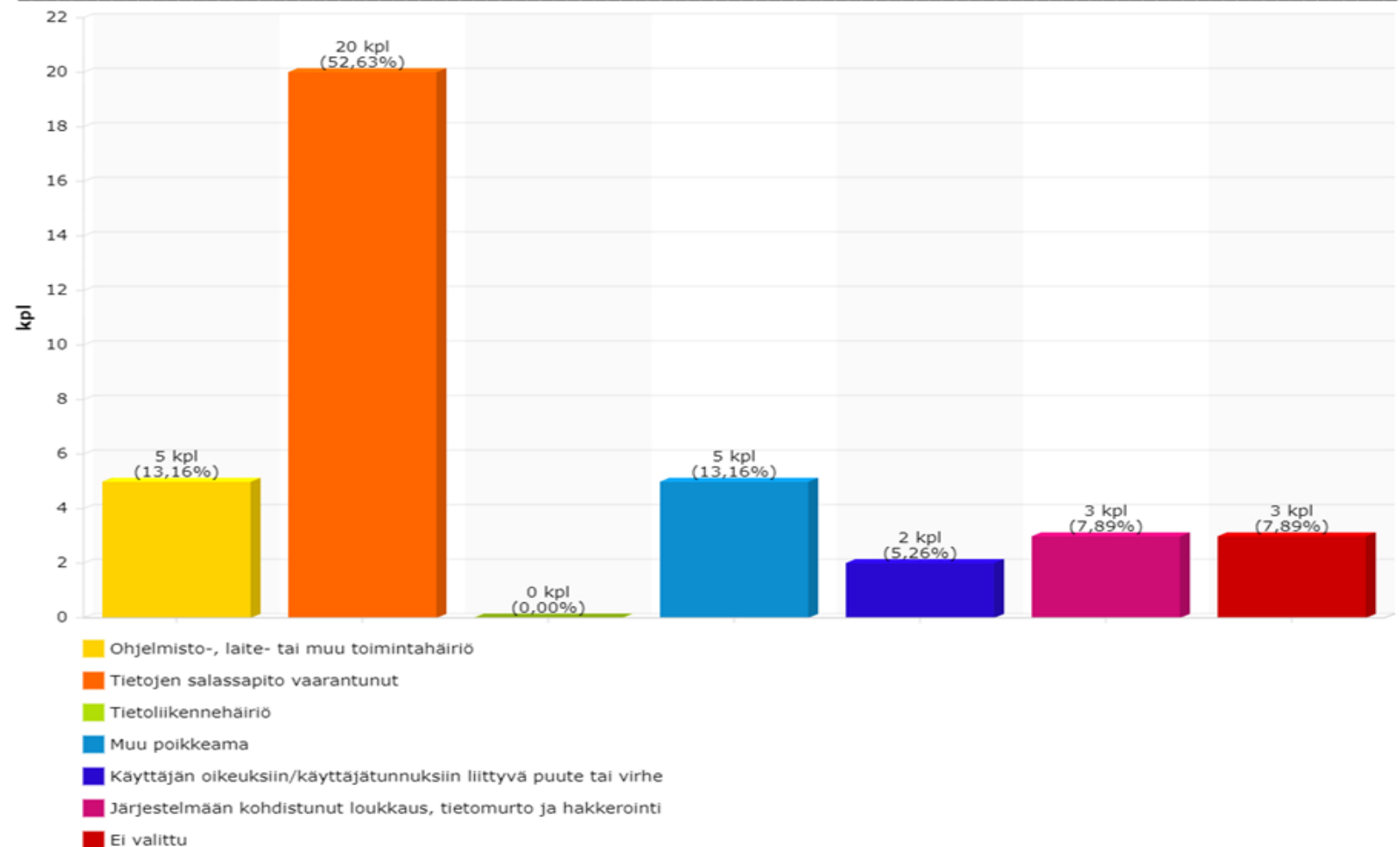
Ilmoitustyyppi

17.4.2024

Tietoturvapoikkeamat  
aikuisten toimialue

7-12/2023 yht. 38kpl

1-6/2023 yht. 15kpl





# Asiakaskokemus

- Asiakaspalautejärjestelmä kilpailutus käynnissä. Vielä järjestelmät hajanaisia
- Verkkosivupalautteessa (sis.paperisen palautteen) arvostelijoiden määrä suhteessa suosittelijoiden määrään (nps) on lisääntynyt verrattuna alkuvuoteen (-4,6 -> -20)
- Satasairaalassa käytössä olevan tekstiviestipalautteen nps luku pysyi melko samana (75 -> 79)





# Asiakaskokemus

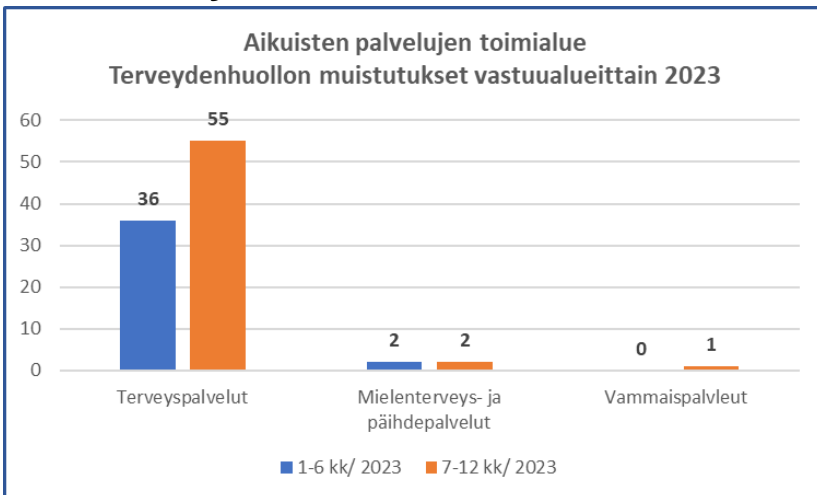
- Muistutusten määrä terveydenhuollossa vähentynyt verrattuna alkuvuoteen (194kpl->169kpl) ja sosiaalihuollossa taas kasvanut (21kpl->50kpl)
  - Sosiaalihuollon muistutusten lisääntyminen selittynee prosessin selkiytymisellä.
  - Prosessissa kuitenkin vieläkin selkeyttämistä ja edelleen osittain muistutuksiin vastaaminen venyy yli lain määrittelemän kohtuullisen (4vko) ajan
- Kanteluita terveydenhuollon osalta uusia 5 ja sosiaalihuollon osalta 6
- Potilas- ja sosiaaliasiamiesten yhteydenottomäärät pysyneet verrattain samana. Vain vähäistä laskua havaittavissa molemmissa (potilas 1000-> 927) (sosiaali 126->111)



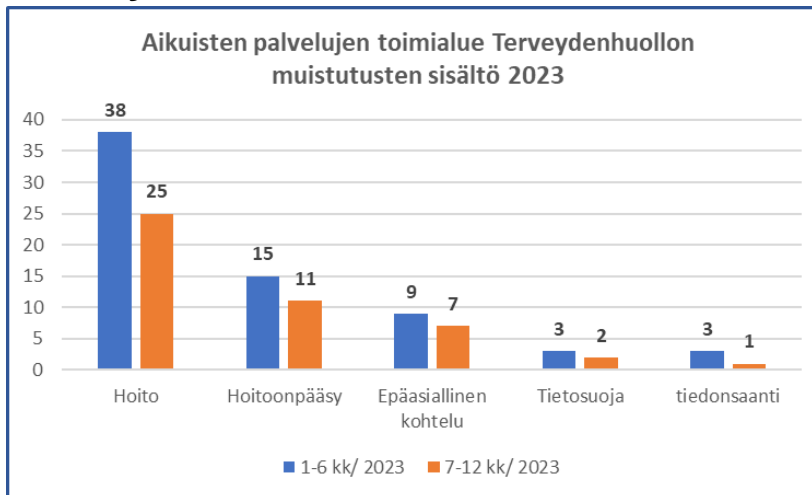
# Terveydenhuollon muistutukset ja kantelut aikuisten palvelujen toimialueella

Aikuisten palvelujen toimialueella terveydenhuollon muistutukset kohdistuivat lähes kaikki terveystalveluiden vastuualueelle ja siellä nimenomaan sote- vastaanottopalvelujen toimintaan. Muistutuksissa oli mukana joitakin vuonna 2022 vireille tulleita muistutuksia, joihin muistutuksen tekijä ei ollut saanut vastausta ja oli tehnyt kantelun Aluehallintovirastolle. Aluehallintovirasto siirsi kantelun edelleen muistutuskäsittelyyn.

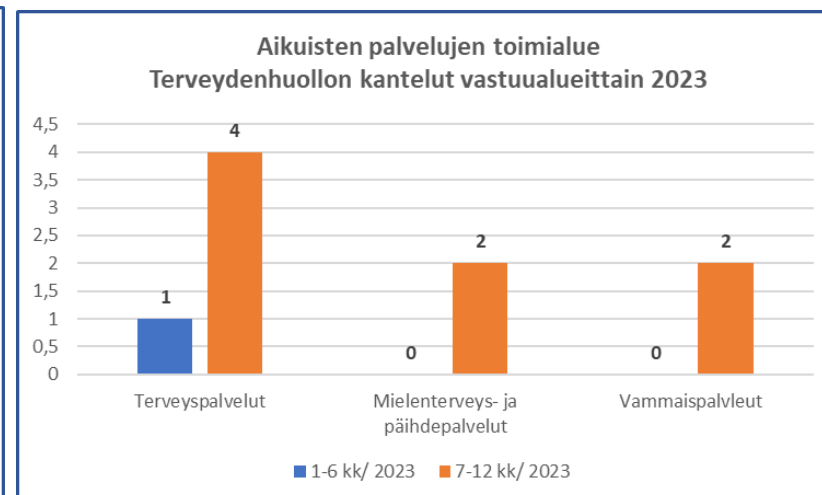
## Terveydenhuollon muistutukset



## Terveydenhuollon muistutusten sisältö



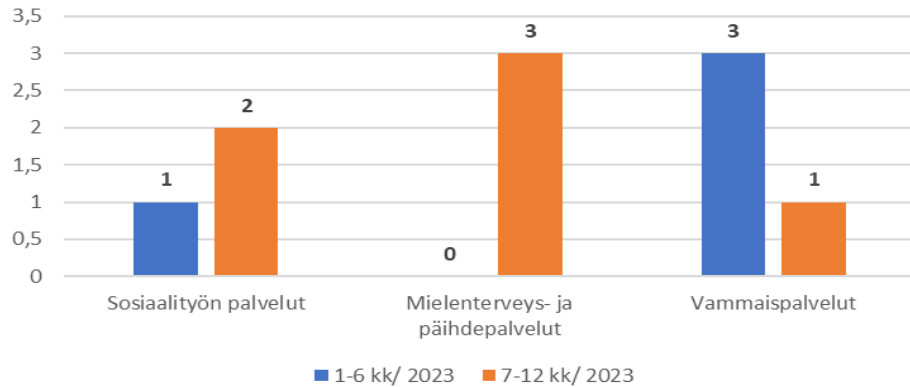
## Terveydenhuollon kantelut



# Sosiaalihuollon muistutukset ja kantelut vastualueittain 2023 aikuisten palvelujen toimialueella



Aikuisten palvelujen toimialue  
Sosiaalihuollon muistutukset vastualueittain 2023

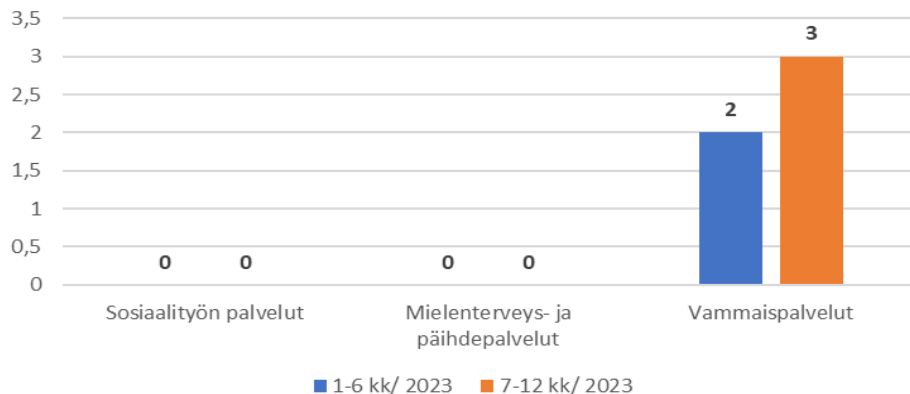


## Sosiaalihuollon muistutukset

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaan sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Sosiaalihuollon muistutuksia aikuisten palvelujen toimialueella kirjattiin **10 kpl.**

Aikuisten palvelujen toimialue  
Sosiaalihuollon kantelut vastualueittain 2023



## Sosiaalihuollon kantelut

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä kantelu valvovalle viranomaiselle. Lähes kaikki sosiaalihuollon kantelut kuuluvat aluehallintovirastolle.

Sosiaalihuollon kanteluista Valviralle kuuluvat valtakunnalliset, merkittävät ja laajakantoiset asiat sekä kantelut, jotka koskevat kahden tai useamman aluehallintoviraston alueella annettuja palveluita.

Sosiaalihuollon kanteluita aikuisten palvelujen toimialueella kirjattiin **5 kpl.**



# Valvonta

- Valvontakäynnit lisääntyneet, erityisesti painopiste saatu suunnitelmalliseen valvontaan
- Terveystieteiden valvontaa aloitettu
- Suunnitelmallinen valvonta kohdistuu tasapuolisesti omaan tuotantoon ja ostopalveluiden valvontaan
- Valvonnassa nousee esiin mm. omavalvonnan suunnittelussa lainsäädännön huomioiminen, asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallisuus, välittömän ja välillisen työn seuranta, sekä lääkinnällisten laitteiden seuranta. Asiakas- ja potilastietojen käsittelyn osalta esille nousi epätietoisuus arkistointisuunnitelmasta sekä asiakasasiakirjojen käsittelystä asiakkuuden päättymisen jälkeen



# Jatkokehitystä koko hyvinvointialue

- Omavalvontaohjelman päivitys
- Omavalvontaohjelman raportointia kehitetään (4kk raportointi)
- Omavalvontasuunnitelmat ja niiden raportointi uuden lain mukaiseksi
  - Valviran määräystä odotetaan
- Edelleen kouluttaminen vaaratapahtumien prosessiin
- Ohjeistusten jalkautuksen varmistaminen