

Oma- valvonnan osavuosisiraportti 5-8/2025



Sisältö

- Omavalvonta hyvinvointialueella
- Palvelujen saatavuus
- Palvelujen turvallisuus ja laatu
- Muistutukset ja kantelut
- Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tunnuslukuja
- Valvontakeskuksen tunnuslukuja
- Asiakaskokemus ja -osallisuus

Omavalvonnalla tarkoitetaan niitä keinoja ja toimia, joilla palvelunjärjestäjä ja palveluntuottaja valvovat, seuraavat ja arvioivat toimintaansa. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden/ potilaiden yhdenvertaisuus, palvelujen saatavuus, jatkuvuus, asiakas- ja potilasturvallisuus sekä laatu.

Omavalvonta hyvinvointialueella

- Hyvinvointialueen omavalvonta on lakisääteistä (L 741/2023).
- Hyvinvointialue vastaa palveluiden järjestämisestä. Palvelut puolestaan tuotetaan hyvinvointialueen omana toimintana sekä yksityisten palveluntuottajien ja kolmannen sektorin kanssa yhteistyössä.
- Hyvinvointialueen on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Omavalvontaohjelma on strateginen asiakirja, joka kuvaa, miten omavalvonnan kokonaisuus on järjestetty Varhassa. Se määrittelee myös omavalvontaan liittyvät vastuut.
- Varhan omavalvontaohjelma on hyväksytty aluehallituksessa 19.11.2024.
- Omavalvontaohjelma toimii ohjaavana dokumenttina omavalvontasuunnitelmiin.

Omavalvonta hyvinvointialueella

- Omavalvontaohjelmassa on nimetty valvontalain mukaiset palveluyksiköt, jotka ovat: Tyks sairaalapalvelut, Sotepalvelut terveydenhuolto, Sotepalvelut sosiaalihuolto, Ikääntyneiden palvelut, Pelastuspalvelut ensihoito.
- Palveluyksiköt laativat päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seurantaan varten omavalvontasuunnitelman, joka kattaa kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut.
- Palveluyksikön omavalvontaan sisältyvää asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista, palvelujen laadun ja palvelujen kehittämistä toteuttaa henkilökunta päivittäisessä toiminnassa palveluja tuottaessa.
- Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat valmistuivat 31.3.2025 mennessä.
- Varhassa toimii omavalvonnan poikkihallinnollinen työryhmä, jonka puheenjohtajana toimii johtajaylilääkäri. Ryhmässä on edustus kaikilta tulosalueilta.

Omavalvonta hyvinvointialueella

- Omavalvontaohjelman sekä sen alaisten palveluyksikkökohtaisten omavalvontasuunnitelmien havainnot ja niiden pohjalta tehdyt kehittämistoimenpiteet raportoidaan neljän kuukauden välein Varsinais-Suomen hyvinvointialueen verkkosivuilla.
- Tämä raportti on nyt toinen julkaistava raportti ja se kattaa Varhan toiminnan ajanjaksolta 5-8/2025. Raportoitava tieto täydentyy seuraavissa raporteissa.

Palveluiden saatavuus erikoissairaanhoidossa

Mittari	Tavoite	Tilanne 30.4.2025	Tilanne 31.8.2025	Havainnot	Toimenpiteet
Lähetteiden käsittely	≤ 21 vrk	98,9 %	99,0 %	34 728 lähetettä käsitelty määräajassa ja 352 (1,0%) läheteessä 21 vrk:n määräaika ylittynyt. Keskimääräisen odotusajan mediaani on 1 vrk kumulatiivisesta aineistosta.	
Hoidon tarpeen arviointi	≤ 3 kk	78,2 %	72,7 %	2 819 potilaan hoidon tarpeen arviointi toteutui määräajassa ja 1059 potilaan (27,3 %) hoidontarpeen arviointi tapahtui yli 3 kk lähetteen saapumisesta.	Kesän sulkuaika on lisännyt yli 3 kk odottaneiden määrää, mikä on odotettua
Hoitoon pääsy	≤ 6 kk	82,7 %	84,5 %	15 222 potilasta pääsi hoitoon määräajassa ja 2788 (15,5 %) potilasta odotti yli 6 kk hoitoa.	Jono on lyhenemässä, erikoisalakohtaiset suunnitelmat tehty

Palveluiden saatavuus sotepalvelut terveydenhuolto

Mittari	Tavoite	1-4/2025	5-8/2025	Havainnot ja toimenpiteet
Hoitoon pääsy < 23v.				
Avoterveydenhuolto Lääkäri Hoitaja	≤ 14 vrk	93 % 73 % 98 %	86 % 63 % 96 %	Potilastietojärjestelmän käyttöönotto keväällä 2025. Siinä yhteydessä kirjaamiskäytänteitä yhdistetty. Saattaa vaikuttaa lukuihin. Digitaalista asiointia (chat) lisätty. Panostus Omatiiimalliin, Terapiatakuuseen sekä digitaaliseen asiointiin kasvaa vuonna 2026.
Suun terveydenhuolto Hammaslääkäri Suuhygienisti/hammashoitaja	≤ 3 kk %	93 % 89 % 99 %	90 % 90 % 91 %	Potilastietojärjestelmän käyttöönotto keväällä 2025. Siinä yhteydessä kirjaamiskäytänteitä yhdistetty. Saattaa vaikuttaa lukuihin. Digitaalista asiointia (chat) lisätty.
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	≤ 14 vrk	71 %	72 %	Potilastietojärjestelmän käyttöönotto keväällä 2025. Siinä yhteydessä kirjaamiskäytänteitä yhdistetty. Saattaa vaikuttaa lukuihin. Digitaalista asiointia lisätty. Panostus Terapiatakuuseen kasvaa vuonna 2026.
Hoitoon pääsy ≥ 23v.				
Avoterveydenhuolto Lääkäri Hoitaja	≤ 3 kk	100 % 100 % 100 %	100 % 100 % 100 %	Potilastietojärjestelmän käyttöönotto keväällä 2025. Siinä yhteydessä kirjaamiskäytänteitä yhdistetty. Saattaa vaikuttaa lukuihin. Panostus Omatiiimalliin, Terapiatakuuseen sekä digitaaliseen asiointiin kasvaa vuonna 2026.
Suun terveydenhuolto Hammaslääkäri Suuhygienisti/hammashoitaja	≤ 6 kk %	97 % 96 % 99 %	96 % 96 % 89 %	Potilastietojärjestelmän käyttöönotto keväällä 2025. Siinä yhteydessä kirjaamiskäytänteitä yhdistetty. Saattaa vaikuttaa lukuihin. Digitaalista asiointia (chat) lisätty.
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	≤ 3 kk	99 %	99 %	Potilastietojärjestelmän käyttöönotto keväällä 2025. Siinä yhteydessä kirjaamiskäytänteitä yhdistetty. Saattaa vaikuttaa lukuihin. Digitaalista asiointia lisätty.

Palveluiden saatavuus sotepalvelut sosiaalihuolto

Mittari	Tavoite	1-4/2025	5-8/2025	Havainnot ja toimenpiteet
Lastensuojeluilmoitusten käsittelyajat	≤ 7 vrk	89,12 %	96,13 %	Sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmän käyttöönotto ollut 4/2025. Siinä yhteydessä kirjaamiskäytänteitä yhdistetty. Saattaa vaikuttaa lukuihin.
Toimeentulotuen käsittelyajat	≤ 7 vrk	90, 8 %	89,20 %	Sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmän käyttöönotto ollut 4/2025. Siinä yhteydessä kirjaamiskäytänteitä yhdistetty. Saattaa vaikuttaa lukuihin.

Palveluiden saatavuus Ikääntyneiden palveluissa

Mittari	Tavoite	1-4/2025	5-8/2025	Havainnot ja toimenpiteet
Palveluiden peittävyys ≥ 75v.				
Ympäri vuorokautinen palveluasuminen peittävyys ≥ 75v.	≤ 6,8 %	6,27 %*	6,28 %***	Ympäri vuorokautista palveluasumista on lisätty vastaamaan palvelutarvetta.
Laitospalvelu (vanhainkodit)	≤ 0,4 %	0,50 %*	0,39 %***	
Yhteisöllinen asuminen	1,0 %	0,67 %*	0,69 %***	
Kotihoito, säännöllinen	15,00 %	13,06 %*	12,60 %***	Asiakkaiden säännöllisen kotihoidon tarve on myöhentynyt kuntouttava arviointijakso kotona myötä.
Omaishoidon tuki ≥ 75v. (vuoden aikana)	≥ 4,2 %	4,26 %*	3,40 %***	
Odotusajat keskimäärin asian vireille tulosta				
Ympäri vuorokautinen palveluasuminen	< 90 vrk	64 vrk	66 vrk **	Kuntouttava arviointijakso yksikössä osana palvelutarpeen arviointia pidentää odotusaikaa. Kuntouttavalla arviointijaksolla varmistetaan, että asiakas saa tarpeen mukaisen palvelun.
Omaishoidon tuki	< 30 vrk		50 vrk **	Asiakastietojärjestelmä on vaihtunut, mikä hidastaa päätöksentekoa väliaikaisesti.

*= tiedot vuodelta 2024, **= tiedot 1.1.-30.6.2025, ***= poikkileikkauspäivä 31.8.2025

Asiakas- ja potilasturvallisuusvaaratapahtuma sekä epäkohtailmoitukset 5-8/2025 (suluissa vertailu 5-8/2024)

10.9.2025	Varha	Tyks Sairaalapalvelut	Sotepalvelut	Ikääntyneiden palvelut	Pelastuspalvelut	Konsernipalvelut
HaiPro (n)	16036 (14142)	6326 (5493)	2669 (2342)	6686 (5936)	66	251 (145)
Odottaa käsittelyä	2235, 13,9 %	794, 12,6 %	397, 14,9 %	970, 14,5 %	10, 15 %	43, 17,1 %
Kesken	1547, 9,6 %	533, 8,4 %	259, 9,7 %	581, 8,7 %	18, 27,3 %	142, 56,6 %
Valmis	12254, 76,4 %	4999, 79 %	2013, 75,4 %	5135, 76,8 %	38, 57,6 %	66, 26,3 %
Tapahtui asiakkaalle tai potilaalle (%)	68,5 % (72,5 %)	65,4% (69,0 %)	61,2 % (67,0 %)	76,4 % (79,7 %)	42,3 %	29,7 % (33,1 %)
3 yleisintä tapahtumatyyppiä	<ol style="list-style-type: none"> Lääke- ja nestehoito 30,5 % (34,3%) Tapaturma 23,7 % (24,6%) Tutkimuksiin liittyvät (esim. labra) 11,5 % (10,6%) 	<ol style="list-style-type: none"> Tutkimuksiin liittyvä (esim. labra) 26,1 % (24,9 %) Lääke- ja nestehoito 21,1 % (24,2 %) Tapaturma 15,0 % (15,1 %) 	<ol style="list-style-type: none"> Lääke- ja nestehoito 29,7 % (38,3 %) Väkivalta 18,3 % (18,1 %) Tapaturma 13,4 % (13,7 %) 	<ol style="list-style-type: none"> Lääke- ja nestehoito 40,2 % (43,0 %) Tapaturma 36,8 % (38,8 %) Tiedonkulku 5,7 % (4,1 %) 	<ol style="list-style-type: none"> Hoidon tai palvelun järjestelyihin/ saatavuuteen liittyvä 19,7 % Tiedonkulku 19,7 % Muuhun hoitoon liittyvä 18,2 % 	<ol style="list-style-type: none"> Laitteeseen/ tarvikkeeseen liittyvä 30,7 % (19,3 %) Tiedonkulku 15,9 % (24,8 %) Muu 13,5 % (15,9 %)
Kehittämistoimenpiteitä sisältäneet valmiit ilmoitukset	4,5 % (2,0 %)	5,3 % (2,6 %)	6,4 % (2,2 %)	2,8 % (1,7 %)	5,3 %	18,2 % (12,7 %)
Vakava riski	0,07 %, (0,1 %)	0,08 % (0,02 %)	0,07 % (0,1 %)	0,06% (0,1 %)	0%	0 % (0%)
Vakava haitta	0,3 % (0,3 %)	0,2% (0,3 %)	0,37% (0,3 %)	0,4% (0,2 %)	0%	0 % (0,7%)
Asiakkaiden tai omaisten tekemät ilmoitukset	68 (68)	34 (26)	15 (15)	11 (4)	0	0 (0)
Onnistumisilmoitukset	898 (554)	430 (343)	126 (53)	276 (101)	36	28 (6)

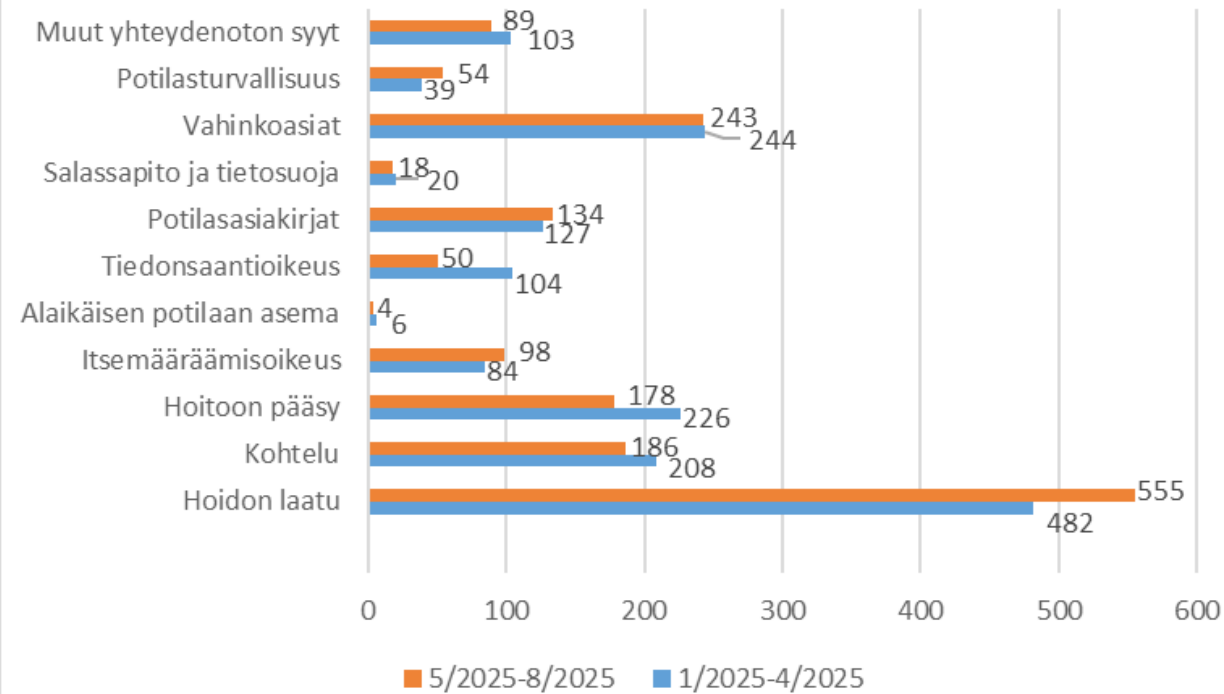
Muistutukset, kantelut & oikaisuvaatimukset

*	1-4/2025	5-8/2025	Huomioita
Muistutukset			
terveydenhuolto	391	300	
sosiaalihuolto	110	124	
Kantelut			
terveydenhuolto	13	12	
sosiaalihuolto	21	12	
Oikaisuvaatimukset	148	199	

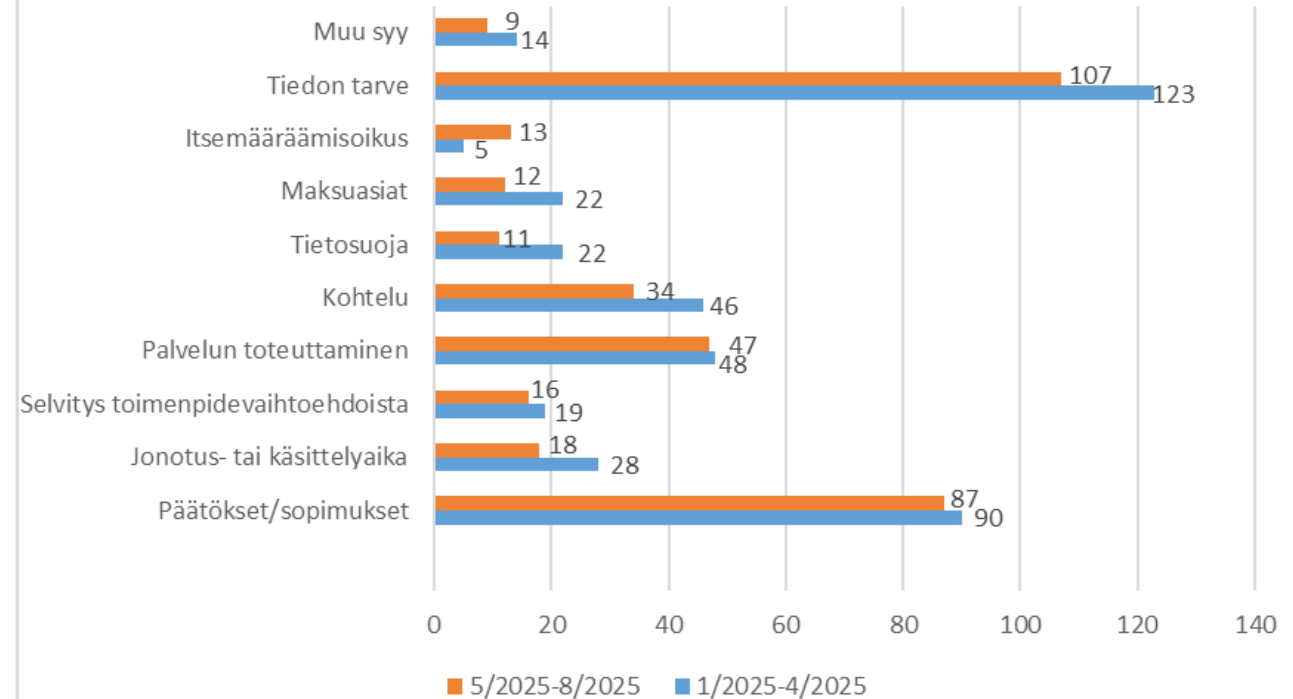
Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteydenotot

Yksi asiatapahtuma voi sisältää useampia yhteydenottoja sekä yksi yhteydenotto voi sisältää useita yhteydenoton aiheita.

Potilasasiavastaavien yhteydenottojen määrä ja aiheet



Sosiaaliasiavastaavien yhteydenottojen määrä ja aiheet

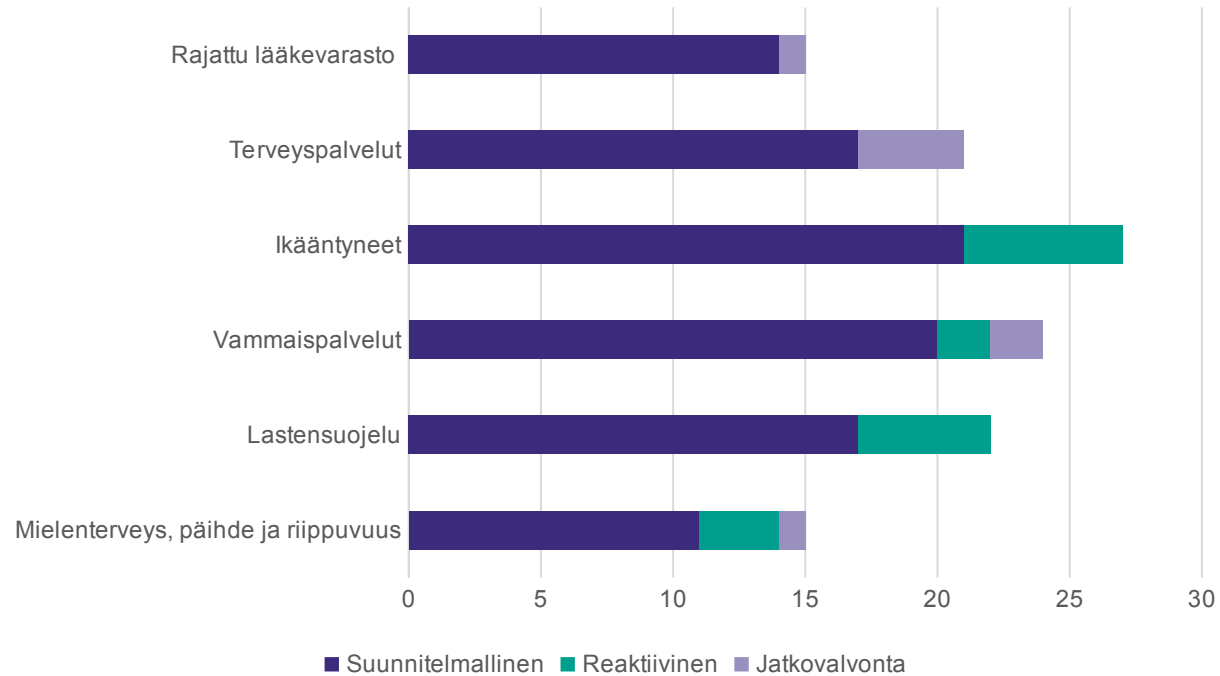


Yhteydenottoja ajanjakson aikana yhteensä 1123 (1197) kappaletta. Asiatapahtumia tilastoitu 890 (1003) kappaletta.

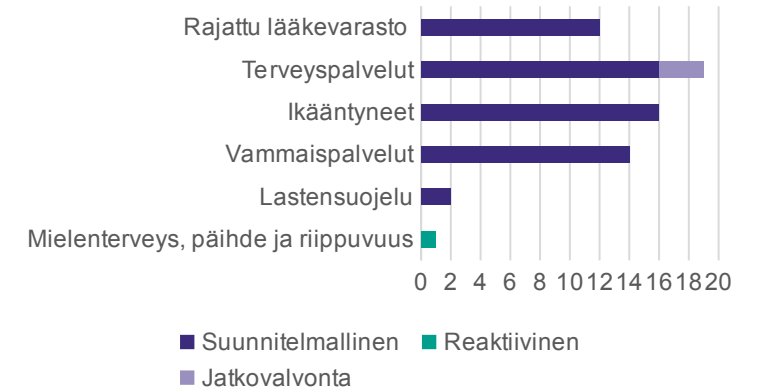
Yhteydenottoja ajanjakson aikana yhteensä 208 (235) kappaletta. Asiatapahtumia tilastoitu 199 (223) kappaletta.

Valvonnan toimintalukuja 5-8 / 2025

Valvontatapahtumat kaikki 2025/5-8



Valvontatapahtumat julkinen 2025/5-8



Valvontatapahtumat yksityinen 2025/5-8



Palvelusetelituottajien hyväksymisprosessi (valmiit) 51

Kaikki valvontatapahtumat 1-4/ 2025 227

Kaikki valvontatapahtumat 5-8 /2025 173

Asiakaskokemus ja -osallisuus

Tarkoituksemme on tuottaa hyötyä asiakkaille ja potilaille – olemme olemassa heitä varten.

Asiakaskokemusta mitataan erilaisten palautekanavien ja järjestelmien kautta. Asiakaspalautteita voi antaa eri kanavien kautta; Roidu (= laitekysely), verkkosivujen kautta tai tekstiviestipalautteiden avulla.

Asiakkaan äänen kuuluminen sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluissa on tärkeää palveluiden kehittämisen ja vaikuttavuuden näkökulmasta. Varhan asukkaisen ja asiakkaiden osallistumisen keinot ja kanavat löytyvät

[Varhan osallisuussuunnitelmasta](#)

Asiakaskokemus

- Roidun palautteiden mukaan NPS (Net Promoter Score, suositteluhaluus) Varhassa on 81.

NPS (laitekysely)	1-4/2025 (13 085 vastaajaa)	1-8/2025 (26 114 vastaajaa)
Kaikki	80	81
Kuntoutus	84	85
Mt	63	62
Suun th	87	86
Terveysasemat	76	76
Laboratorio	83	88

Asiakaskokemus Tyks sairaalapalvelut

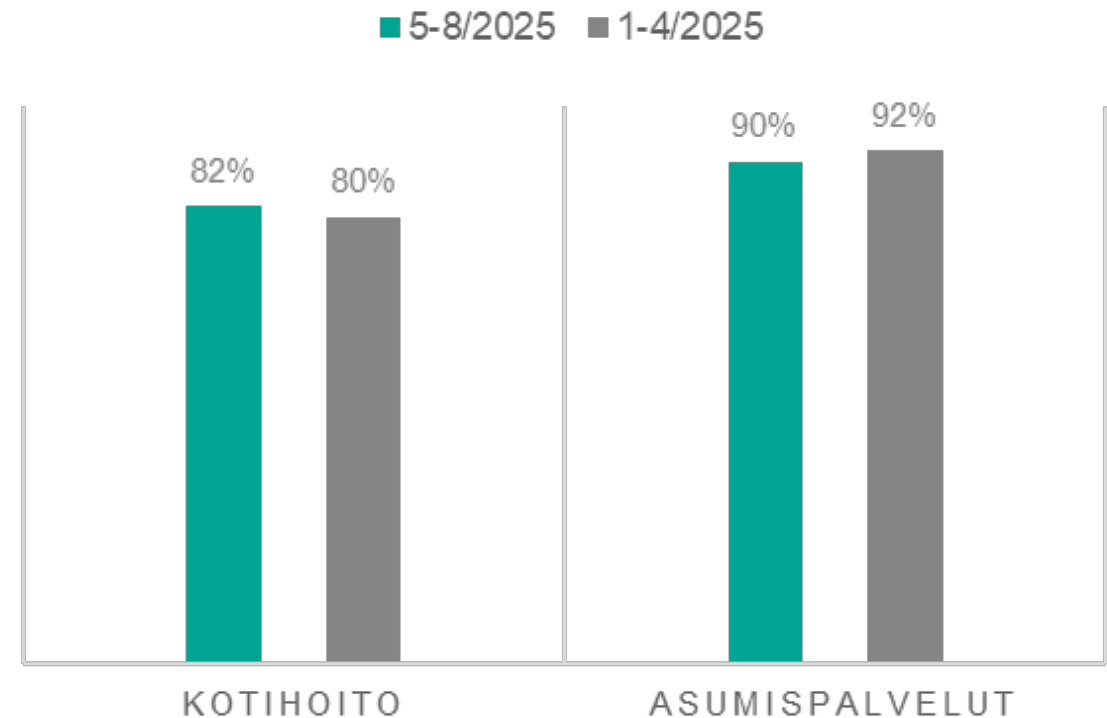
Palautekooste ajalta 1.5.–31.8.2025

- Tekstiviestipalautteet:
 - Palvelun yleisarvosanan keskiarvo oli 9,4 (asteikko 1–10)
 - Vastauksia 18 165 kappaletta
 - Yleisarvosanasta laskettu NPS: 85,8

Ikääntyneiden palveluiden asiakkaiden RAI - arviointien peittävyys 5 – 8 / 2025

RAI (Resident Assessment Instrument) - järjestelmän avulla asiakkaiden toimintakyvyn, hoidon tarpeen ja voimavarojen arviointi selvitetään yhdenmukaisesti ja monipuolisesti. Säännöllisen palvelun asiakkaat arvioidaan puolivuositain, ja arviointien tulosten perusteella palvelun laatua ja vaikuttavuutta kehitetään. Arvionti antaa tietoa asiakkaiden osallisuuden kokemuksesta.

KOKONAISPEITTÄVYYS



Asiakkaiden osallisuuden kokemus ikääntyneiden palveluissa 5 – 8 / 2025

