

Omavalvontatiedon raportointi 1-4/2025



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 ensimmäinen julkaistava raportti ja se kattaa Varhan toiminnan ajanjaksolta 1-4/2025. Raportoitava tieto täydentyy seuraavissa raporteissa.

Palveluiden saatavuus erikoissairaanhoidossa

Mittari	Tavoite	1-4/2025	Havainnot	Toimenpiteet
Lähetteiden käsittely	≤ 21 vrk	98,9 %	37 299 lähetettä käsitelty määräajassa ja vain 400 (1,1 %) läheteessä 21 vrk:n määräaika ylittynyt. Keskimääräisen odotusajan mediaani on 1 vrk.	Tarkistetaan kirjaamiskäytäntöjä ja virhelistojen käyttö.
Hoidon tarpeen arviointi	≤ 3 kk	78,2 %	2395 potilaan hoidon tarpeen arviointi toteutui määräajassa ja 436 potilaan (21,8 %) hoidontarpeen arviointi tapahtui yli 3 kk lähetteen saapumisesta.	
Hoitoon pääsy	≤ 6 kk	82,7 %	14 287 potilasta pääsi hoitoon määräajassa ja 2926 (17,3 %) potilasta odotti yli 6 kk hoitoa.	

Palveluiden saatavuus sotepalvelut terveydenhuolto

Mittari	Tavoite	1-42025	Havainnot ja toimenpiteet
Hoitoon pääsy < 23v.			
Avoterveydenhuolto	≤ 14 vrk	93 %	
Lääkäri		73 %	
Hoitaja		98 %	
Suun terveydenhuolto	≤ 3 kk %	93 %	
Hammaslääkäri		89 %	
Suuhygienisti/hammashoitaja		99 %	
Hoitoon pääsy ≥ 23v.			
Avoterveydenhuolto	≤ 3 kk	100 %	
Lääkäri		100 %	
Hoitaja		100 %	
Suun terveydenhuolto	≤ 6 kk %	97 %	
Hammaslääkäri		96 %	
Suuhygienisti/hammashoitaja		99 %	

Palveluiden saatavuus sotepalvelut sosiaalihuolto

Mittari	Tavoite	1-4/2025	Havainnot ja toimenpiteet
Lastensuojeluilmoitusten käsittelyajat	≤ 7 vrk	89,12 %	Tiedot ajalta 1.10.24-31.3.2025
Toimeentulotuen käsittelyajat	≤ 7 vrk	90,8 %	Yhteensä käsitelty 6620 kpl.

Palveluiden saatavuus Ikääntyneiden palveluissa

Mittari	Tavoite	1-4/2025	Havainnot ja toimenpiteet
Palveluiden peittävyys \geq 75v.			
Ympäri vuorokautinen palveluasuminen peittävyys \geq 75v.	\leq 6,8 %	6,27 %*	
Laitospalvelu (vanhainkodit)	\leq 0,4 %	0,50 %*	
Yhteisöllinen asuminen	1,0 %	0,67 %*	
Kotihoito, säännöllinen	15,00 %	13,06 %*	
Omaishoidon tuki \geq 75v. (vuoden aikana)	\geq 4,2 %	4,26 %*	
Odotusajat keskimäärin asian vireille tulosta			
Ympäri vuorokautinen palveluasuminen	< 90 vrk	64 vrk	Asiakkaita sijoittui ajalla yhteensä 637
Yhteisöllinen asuminen	< 90 vrk	64 vrk	Asiakkaita sijoittui ajalla yhteensä 97
Omaishoidon tuki	< 30 vrk		
*= tiedot vuodelta 2024			

Ensihoito toimintavalmiusajat

Tammi- maaliskuu 2025	AB				C		D	
	50%	Tavoite	90%	Tavoite	90%	Tavoite	90%	Tavoite
Ydintaajama	00:06:51	00:06:00	00:10:55	00:09:00	00:24:46	00:30:00	01:03:51	2:00:00
Muu taajama	00:09:26	00:08:00	00:17:29	00:17:00	00:31:35	00:30:00	01:09:59	2:00:00
Asuttu maaseutu	00:17:41	00:15:00	00:29:59	00:26:00	00:44:04	00:30:00	01:28:33	2:00:00
Muu alue	00:20:02	-	00:38:03	-	00:50:03	-	00:40:10	-

Tammi- maaliskuu 2024	AB				C		D	
	50%	Tavoite	90%	Tavoite	90%	Tavoite	90%	Tavoite
Ydintaajama	00:07:15	00:06:00	00:11:31	00:09:00	00:25:56	00:30:00	01:06:46	2:00:00
Muu taajama	00:09:58	00:08:00	00:19:16	00:17:00	00:33:24	00:30:00	01:06:08	2:00:00
Asuttu maaseutu	00:18:32	00:15:00	00:31:52	00:26:00	00:51:04	00:30:00	01:22:08	2:00:00
Muu alue	00:22:22	-	00:31:49	-	00:48:49	-	00:57:33	-

Havainnot ja toimenpiteet:

- Raportointi noudattaa STM:n ohjeistusta ensihoidon palvelutasototeuman raportoinnista
- Tavoiteajat ovat yhteneväiset koko Länsi-Suomen yhteistyöalueella, johon kuuluvat Varsinais-Suomi, Satakunta ja Pohjanmaa
- Vuoden 2025 ensimmäisessä kvartaalissa kaikkien riskialuealuokkien potilaiden tavoittaminen oli parantunut verrattuna vuoden 2024 vastaavaan aikaan
- Yksittäisen kvartaalin toteumasta ei voida tehdä johtopäätöksiä koko vuoden palvelutason ennusteesta

Asiakas-/potilasturvallisuusvaaratapahtuma/epäkohtailmoitukset 1-4/2025

(suluissa vertailu 1-4/2024)

12.5.2025	Varha	Tyks Sairaalapalvelut	Sotepalvelut	Ikääntyneiden palvelut	Pelastuspalvelut
Vaaratapahtumailmoitukset	15301 (13872)	5851 (4703)	2572 (2168)	6389 (5122)	101
Odottaa käsittelyä	2957, 7 %	660, 13 %	390, 15 %	969, 15 %	20, 20 %
Valmis	37315, 88 %	4517, 77 %	1889, 73 %	4838, 76 %	52, 51 %
Tapahtui asiakas-/potilaalle (%)	68,7 % (72,9 %)	64,4 % (71,4 %)	61,4 % (65,5 %)	77,6 % (80,3 %)	40,6 %
3 yleisintä tapahtumatyyppiä	<ol style="list-style-type: none"> Lääke- ja nestehoito 31,7 % (32,1%) Tapaturma/ onnettomuus 23,8 % (25,3%) Lab/muuhun tutkimukseen liittyvä 9,3 % (11,5%) 	<ol style="list-style-type: none"> Lab/muuhun tutkimukseen liittyvä 22,6 % (29,4 %) Lääke- ja nestehoito 23,1 % (21,3 %) Tapaturma/ onnettomuus 14,5 % (16,1 %) 	<ol style="list-style-type: none"> Lääke- ja nestehoito 31,9 % (34,7 %) Väkivalta 18,5 % (17,9 %) Tapaturma, onnettomuus 14,1 % (14,6 %) 	<ol style="list-style-type: none"> Lääke- ja nestehoito 41,4 % (42 %) Tapaturma/ onnettomuus 37,7 % (40,3 %) Tiedonkulku/ tiedon hallinta 5,4 % (4,4 %) 	<ol style="list-style-type: none"> Hoidon/palvelun järjestelyihin/ saatavuuteen liittyvä 30,7 % Laitteeseen, tarvikkeeseen liittyvä 24,8 % Tiedonkulku 10,9 %
Kehittämistoimenpiteitä sisältäneiden ilmoitusten %-osuus käsitellyistä ilmoituksista	2,8 % (2,4 %)	2,9 % (2,6 %)	3,7 % (3,6 %)	2,1 % (1,5 %)	7,7 %
Vakavat (=vakava riski tai vakava haitta)	52/ 0,3 %, (24/ 0,2 %) 61/ 0,4 % (63/ 0,5 %)	28/ 0,4 % (25/ 0,5 %) 12/ 0,2 % (3/ 0,1 %)	12/ 0,5 % (1/ 0,0 %) 6/ 0,2 % (6/ 0,3 %)	5/ 0,1 % (17/ 0,3 %) 26/ 0,4 % (23/ 0,4 %)	0 1/ 1%
As/pot/läheisten ilmoitukset	70 (79)	35 (25)	15 (12)	14 (8)	2
Onnistumisilmoitukset (PosiPro)	864 (549)	510 (262)	135 (64)	159 (71)	18
Ilmoitukset tietosuojavaltuutetulle	28				

Tehtyjä kehittämistoimenpiteitä:

- Päivystyksen ja siihen liittyvien palvelujen kokonaisuutta on kehitetty ja kehitetään edelleen eri toimenpiteillä. Hyvinvointialue on priorisoinut päivystyksen ja ikääntyneiden palveluketjun kehittämisen kokonaisuudessaan tärkeäksi. Hyvinvointialue on antanut asiasta selvityksen aluehallintovirastolle 14.5.2025.
- Kadonneen etsintä -ohjeistus valmistumassa
- Kaatumisen ehkäisyn toimintamallin käyttöä laajennetaan
- Kodin turvallisuuden tarkistuslista käyttöä tehostetaan

Muistutukset, kantelut & oikaisuvaatimukset

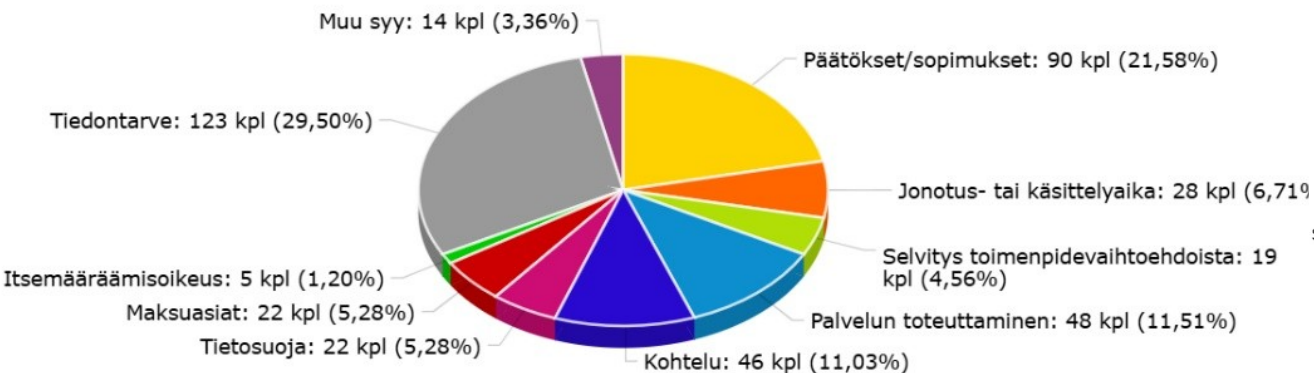
*	1-4/2025	Huomioita
Muistutukset		
terveydenhuolto	391	
sosiaalihuolto	110	Muistutusprosessia on kehitetty
Kantelut		
terveydenhuolto	13	
sosiaalihuolto	21	
Oikaisuvaatimukset	148	Tiedot tammi-maaliskuu

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteydenotot ja niiden aiheet 1.1.2025-30.4.2025

Sosiaaliasiavastaavat:

Asiatapahtumia 223 kpl

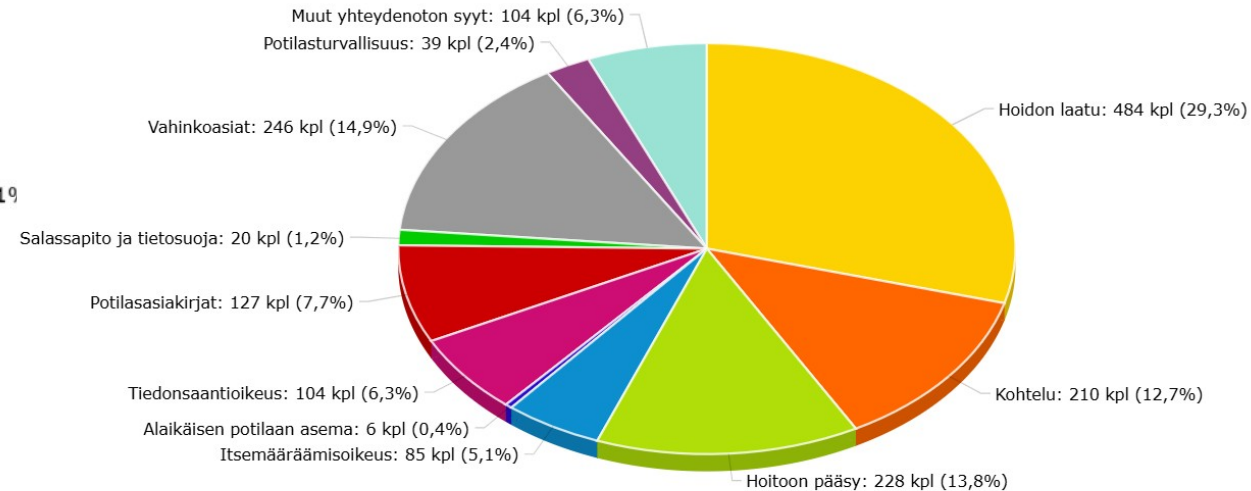
Yhteydenotot: 235 kpl



Potilasasiavastaavat:

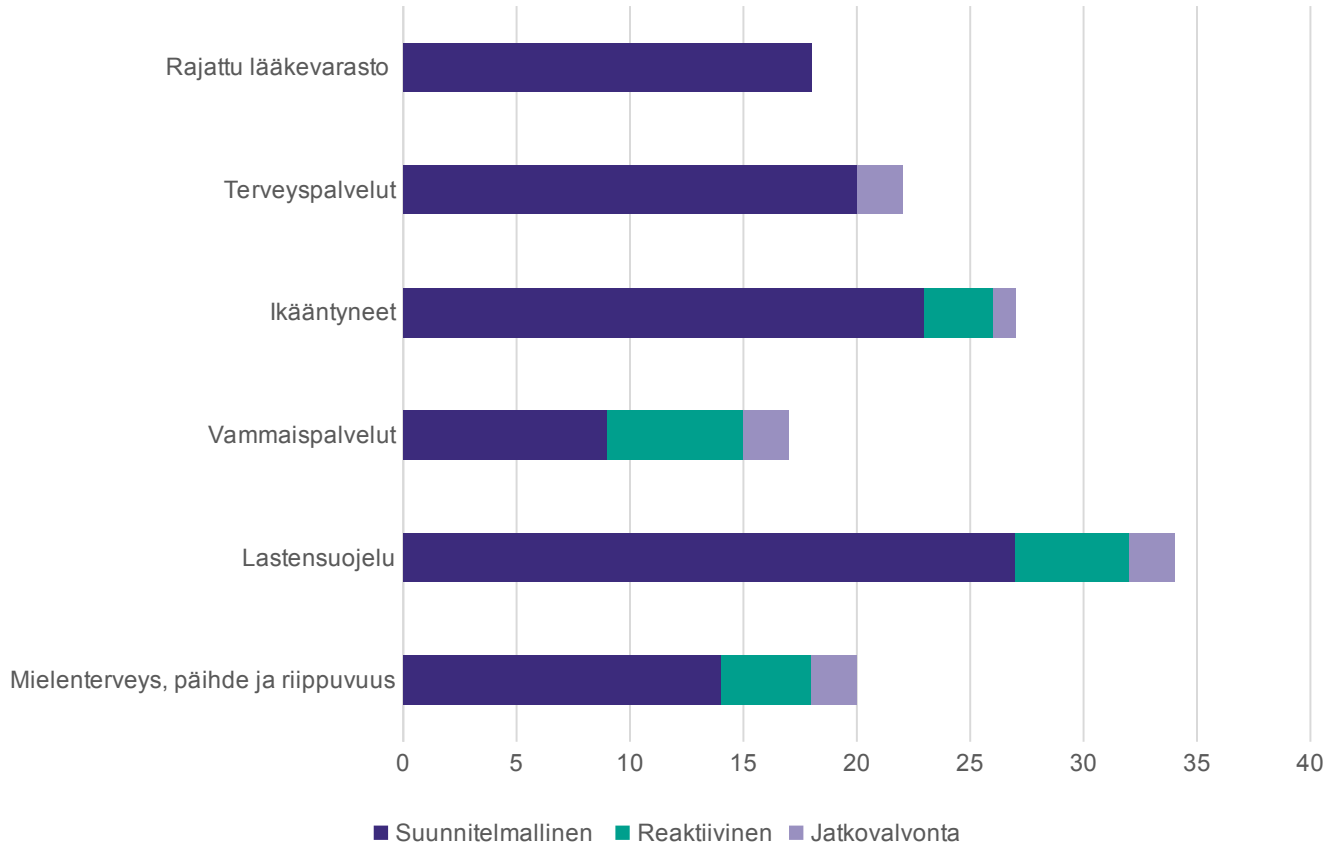
Asiatapahtumia 1003 kpl

Yhteydenotot: 1197 kpl

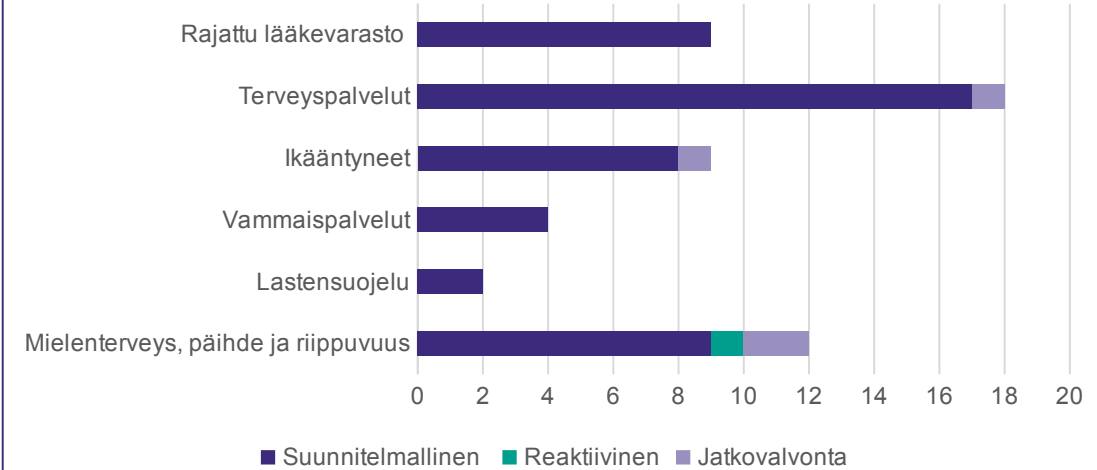


Valvonnan toimintalukuja 1-4/2025

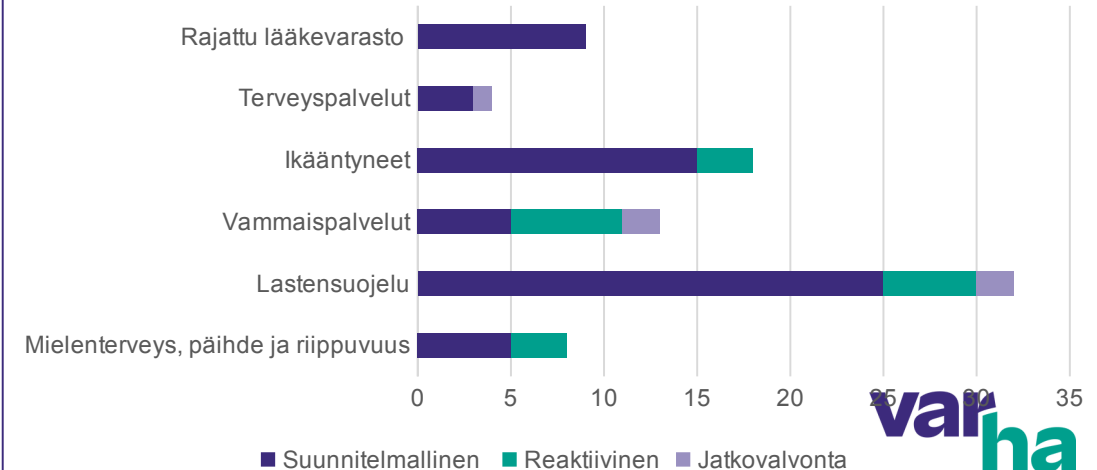
Valvontatapahtumat 1-4/2025 Varha (julkinen ja yksityinen palvelutuotanto, yht. 138)



Valvontatapahtumat 1-4/2025 Varha julkinen palvelutuotanto yht. 54



Valvontatapahtumat 1-4/2025 Varha yksityinen palvelutuotanto yht. 84



Palvelusetelituottajien hyväksymisprosessi (valmiit) 89

Asiakaskokemus ja -osallisuus

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

Asiakaskokemusta mitataan erilaisten palautekanavien ja järjestelmien kautta.

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](#)

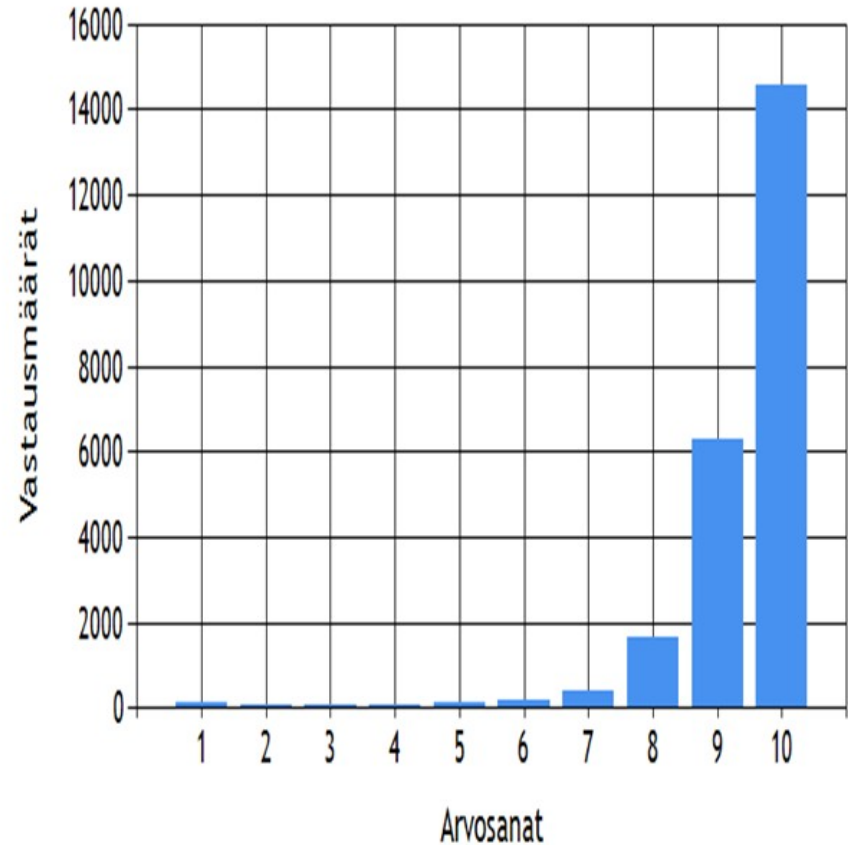
Asiakaspalaute

- Asiakaspalautteita voi antaa eri kanavien kautta Roidu (laitekysely), verkkosivujen kautta tai tekstiviestipalautteiden avulla. Saat
- Roidun palautteiden mukaan NPS (Net Promoter Score, suositteluhaluus) Varhassa on 80 (Palautteita 16 118).
- Sotepalveluiden NPS:
 - Kuntoutus 85
 - Mielen- ja päihdepalvelut 62
 - Suun terveydenhuolto 87
 - Terveysasemat 76

Asiakaskokemus Tyks sairaalapalvelut

Palautekooste ajalta 1.1.–30.4.2025

- Tekstiviestipalautteet:
Palvelun yleisarvosanan keskiarvo oli 9,35 (asteikko 1–10).
- Vastauksia 23 659 kappaletta.

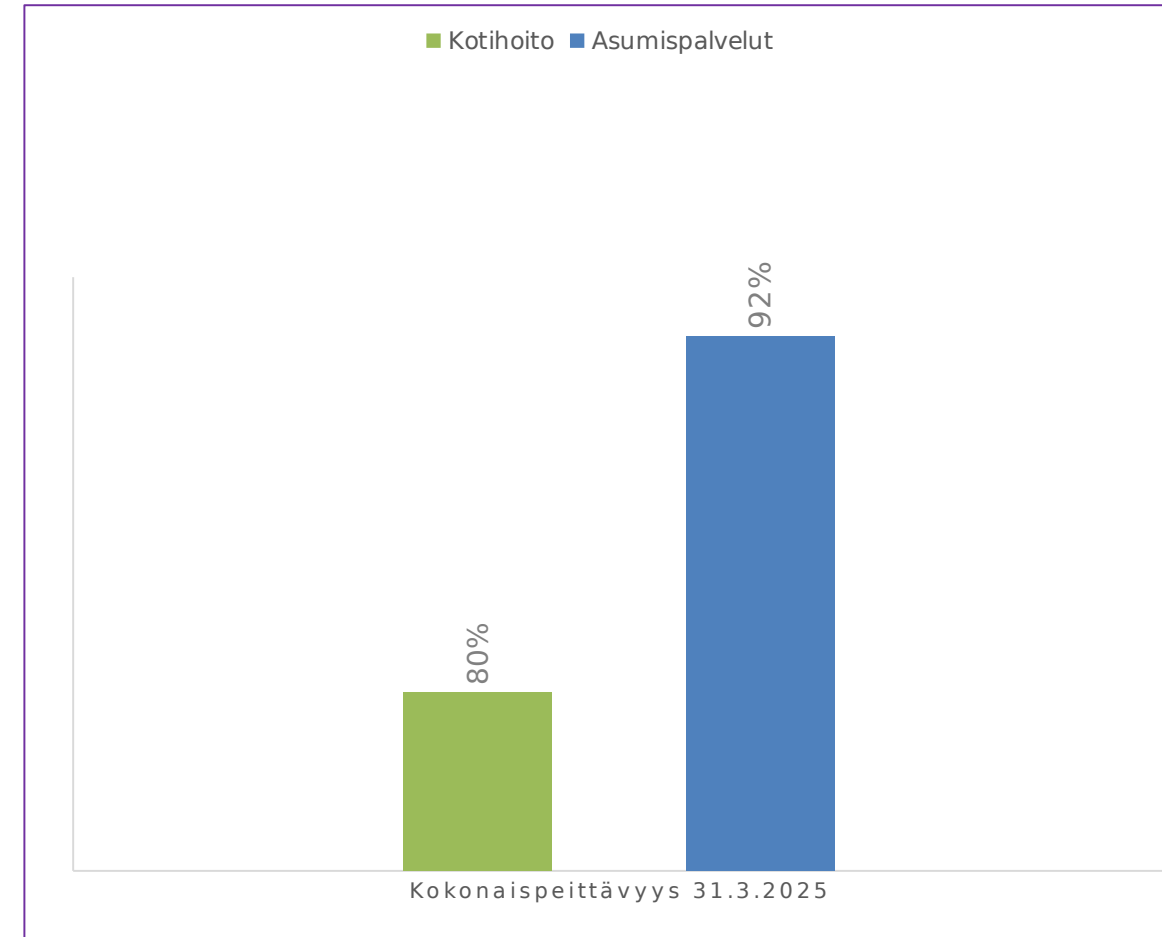


RAI -arvioinnit ikääntyneiden palveluissa 1– 4 / 2025

RAI (Resident Assessment Instrument) -järjestelmän avulla asiakkaiden palvelutarpeita ja toimintakykyä selvitetään yhdenmukaisesti ja monipuolisesti. RAI-järjestelmä tuottaa tietoa sekä asiakastyöhön että tiedolla johtamiseen iäkkäiden palveluissa.

Vanhuspalvelulain mukaan hyvinvointialueilla on velvollisuus käyttää iäkkään henkilön palvelutarpeiden ja toimintakyvyn arvioinnissa RAI-arviointia.

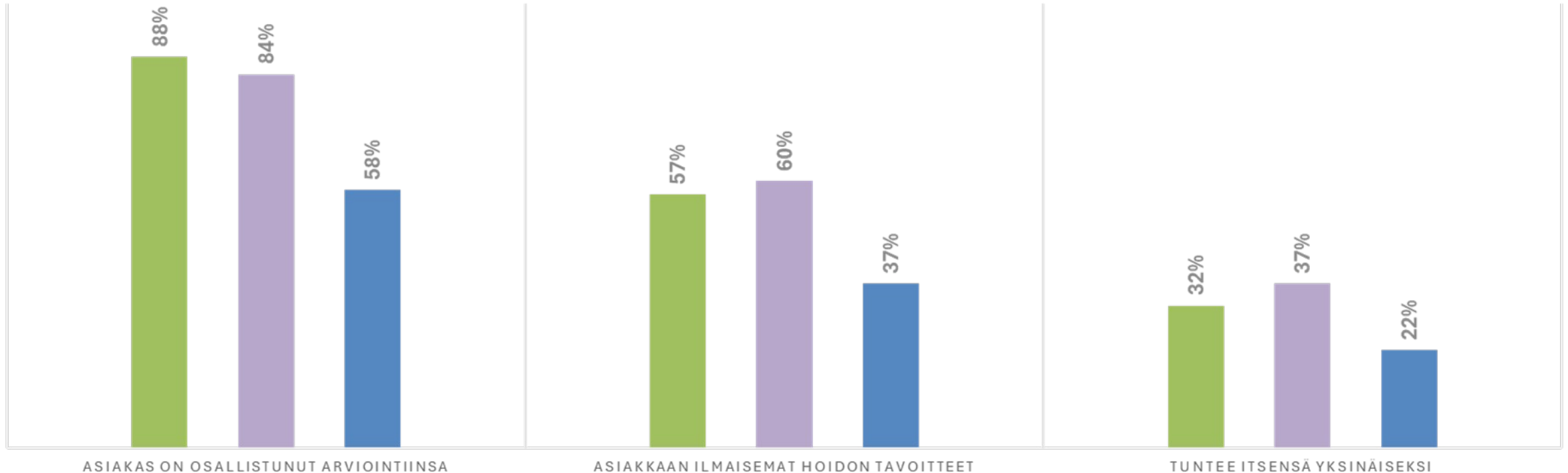
RAI:n kokonaispeittävyys asiakasohjauksessa oli 100% (tilanne 31.3.2025).



Osallisuuden toteutuminen ikääntyneiden palveluissa - Toteutuneiden RAI -arviointien mukaan 30.4.2025

OSALLISUUDEN TOTEUTUMINEN

Kotihoito Yhteisöllinen asuminen Asumispalvelut



”Asiakkaan omat näkemykset, toiveet ja tavoitteet tulee huomioida hoitoa ja palveluja suunniteltaessa. Kun asiakas osallistuu RAI-arviointiinsa ja asettaa hoidolleen tavoitteita, edistetään asiakkaan osallisuutta sekä asiakkaan tarpeista lähtevän hoito- ja palvelusuunnitelman laatimista.” Lähde: THL Tilastoraportti 54/2024 25.11.2024