

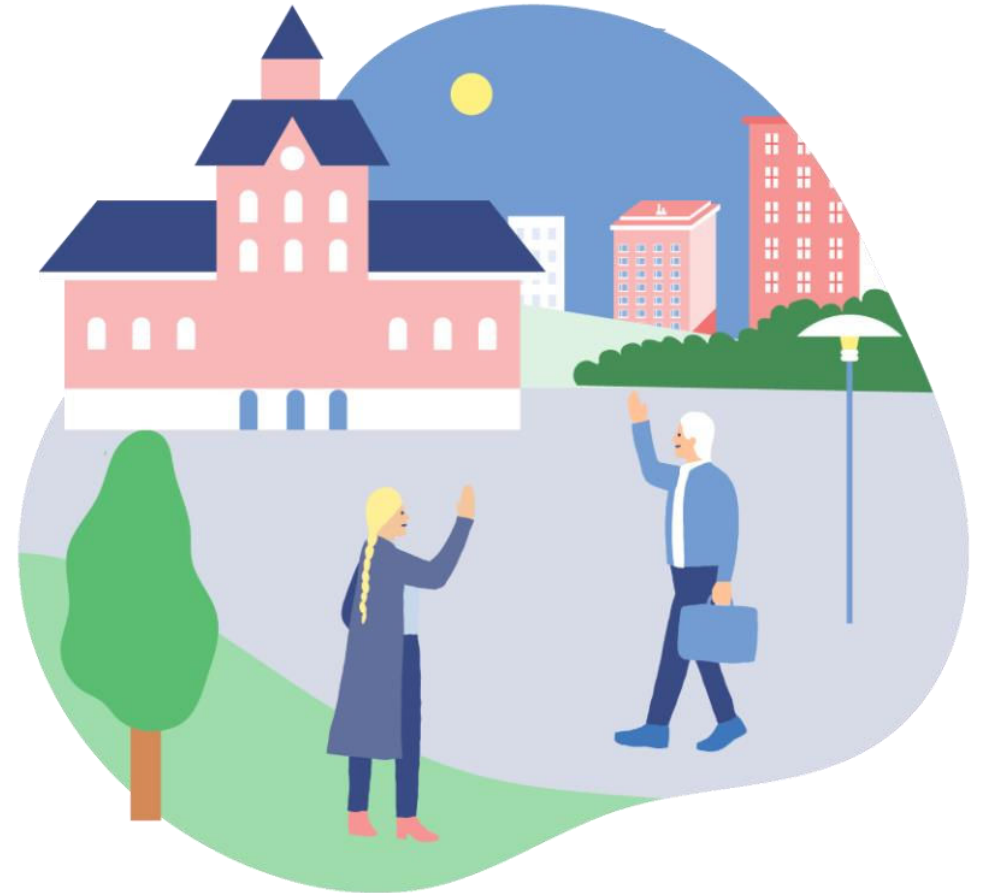
# Oma- valvonnan vuosikatsaus

---

Sisältää 9-12/2023  
osavuosisikatsauksen



Päijät-Hämeen  
hyvinvointialue



# Johdanto

**Omavalvonta on menetelmä, jolla hyvinvointialue itse valvoo toimintaa, josta on vastuussa. Se on läpi organisaation tapahtuvaa riskienhallintaa, tiedolla johtamista, jatkuvaa oppimista ja palveluiden kehittämistä.**

Hyvinvointialue vastaa palveluiden järjestämisestä ja niiden valvonnasta. Hyvinvointialueellamme palvelut tuotetaan yhteistyössä yksityisten palveluntuottajien ja kolmannen sektorin kanssa.

Omavalvonnassa on määritelty hyvinvointialueen toiminnan varmentamisen toimintaprosesseja, menetelmiä ja tiedontuotannon sisältöjä.

Omavalvonnalla varmistetaan, että Päijät-Hämeen hyvinvointialueen asukkaat saavat toimivat, oikea-aikaiset, lainmukaiset, laadukkaat ja turvalliset sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelut.

**Omavalvontaohjelma** on yksi Päijät-Hämeen hyvinvointialuestrategian toimintaohjelmista, joka määrittää tuleville vuosille periaatteet, tavoitteet ja vastuut omavalvonnalle. Omavalvontaohjelman sisältämillä mittareilla kerätään tietoa toimialojen ja koko hyvinvointialueen toiminnasta. Lisäksi sen sisältö vaikuttaa hyvinvointialueen toimialoilla laadittaviin **omavalvontasuunnitelmiin**.

Hyvinvointialueen **palvelustrategian** seuranta on yksi osa toiminnan varmentamista ja sen toimeenpanosta raportoidaan osana omavalvontaa. Palvelustrategia kertoo kuvauksen siitä, miten hyvinvointialueen tavoitteita ja toimintaa seurataan sekä kehitetään.



Omavalvontaan voi tutustua lyhyen [videon](#) avulla.

Lisää tietoa hyvinvointialueen toiminnasta löytyy [Tietokanavalta](#).



# Omavalvonnan kokonaisvastuu

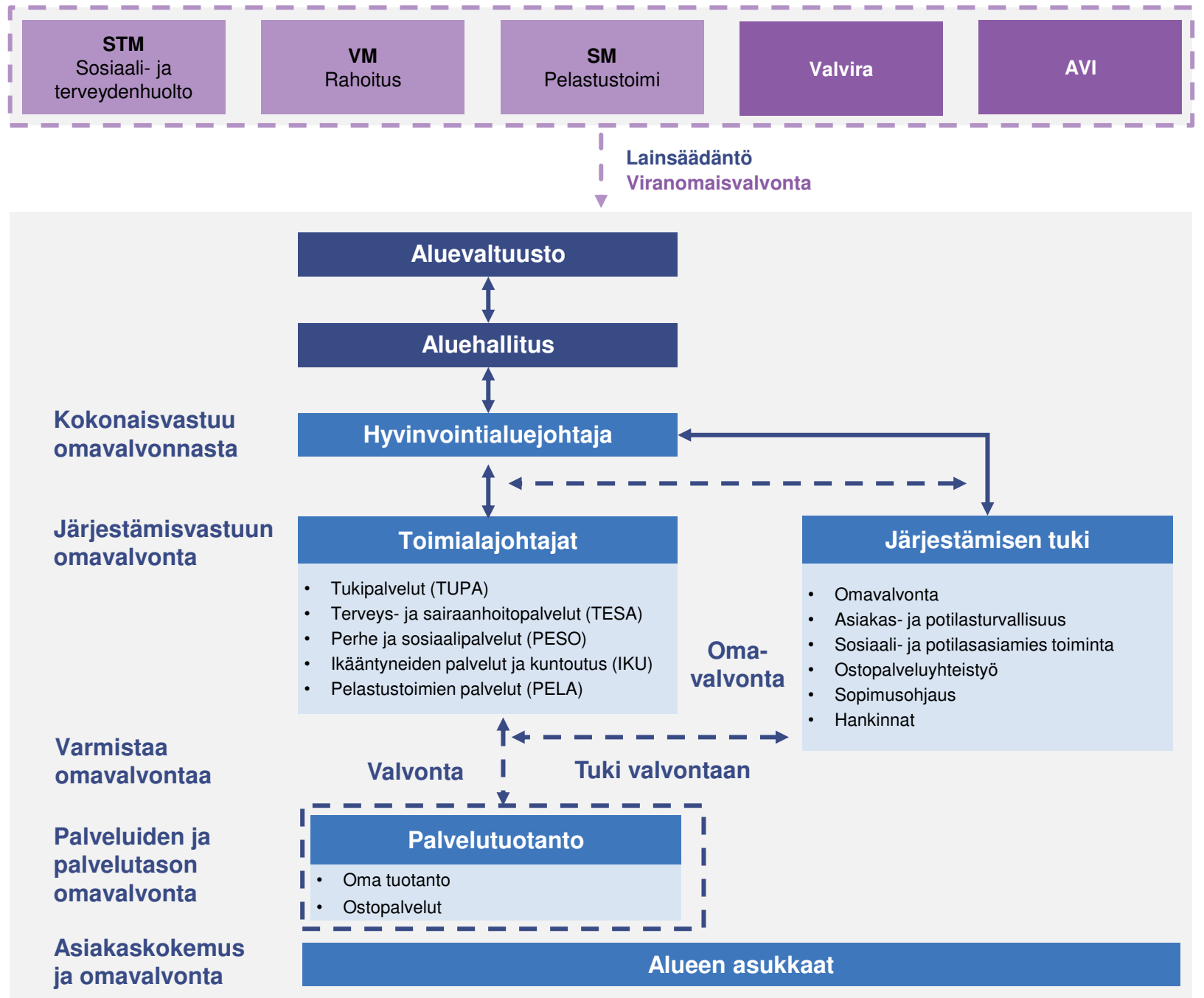
**Aluehallitus** vastaa hyvinvointialueen omavalvonnan kokonaisuudesta.

**Hyvinvointialuejohtaja** vastaa siitä, että tuottamisen valvonta on järjestetty.

**Järjestämisen tuki- yksikön johtaja** vastaa yhteistyössä **toimialajohtajien** kanssa järjestämistehtävän omavalvonnasta.

**Järjestämisen tuki- yksikkö** vastaa omavalvonnan kokonaisuuden suunnittelusta ja kehittämisestä yhteistyössä toimialojen kanssa.

**Toimialojen** vastuulla on omavalvonnan toteuttaminen ja varmistaminen.



# Omavalvonnan osavuosisikatsauksen tausta ja sisältö

Omavalvonta varmistaa hyvinvointialueen tehtävien lainmukaisen hoitamisen

Omavalvontaohjelma kuvaa hyvinvointialueen omavalvonnan kokonaisuuden toteuttamisen

Julkisuutta edistävä julkaisutapa tehdyistä havainnoista neljän kuukauden välein

Osavuosisikatsaus neljän kuukauden välein

Osavuosisikatsauksen osa-alueet:

- Saatavuus
- Turvallisuus ja laatu
- Vaikuttavuus
- Asiakaskokemus ja osallisuus
- Henkilöstö
- Palvelustrategia

- Tällä hetkellä osavuosisikatsaus sisältää lähtökohtaisesti vain hyvinvointialueen oman palvelutuotannon tietoja.
- Haitta- ja vaaratapahtumien esityksessä ovat mukana myös Harjun terveydestä saadut tiedot.
- Osavuosisikatsaus sisältää palvelustrategian toimeenpanon.
- Osavuosisikatsauksen sisältö tarkentuu sen mukaan, kun tietolähteet ja mittarit kehittyvät.



# Omavalvonta

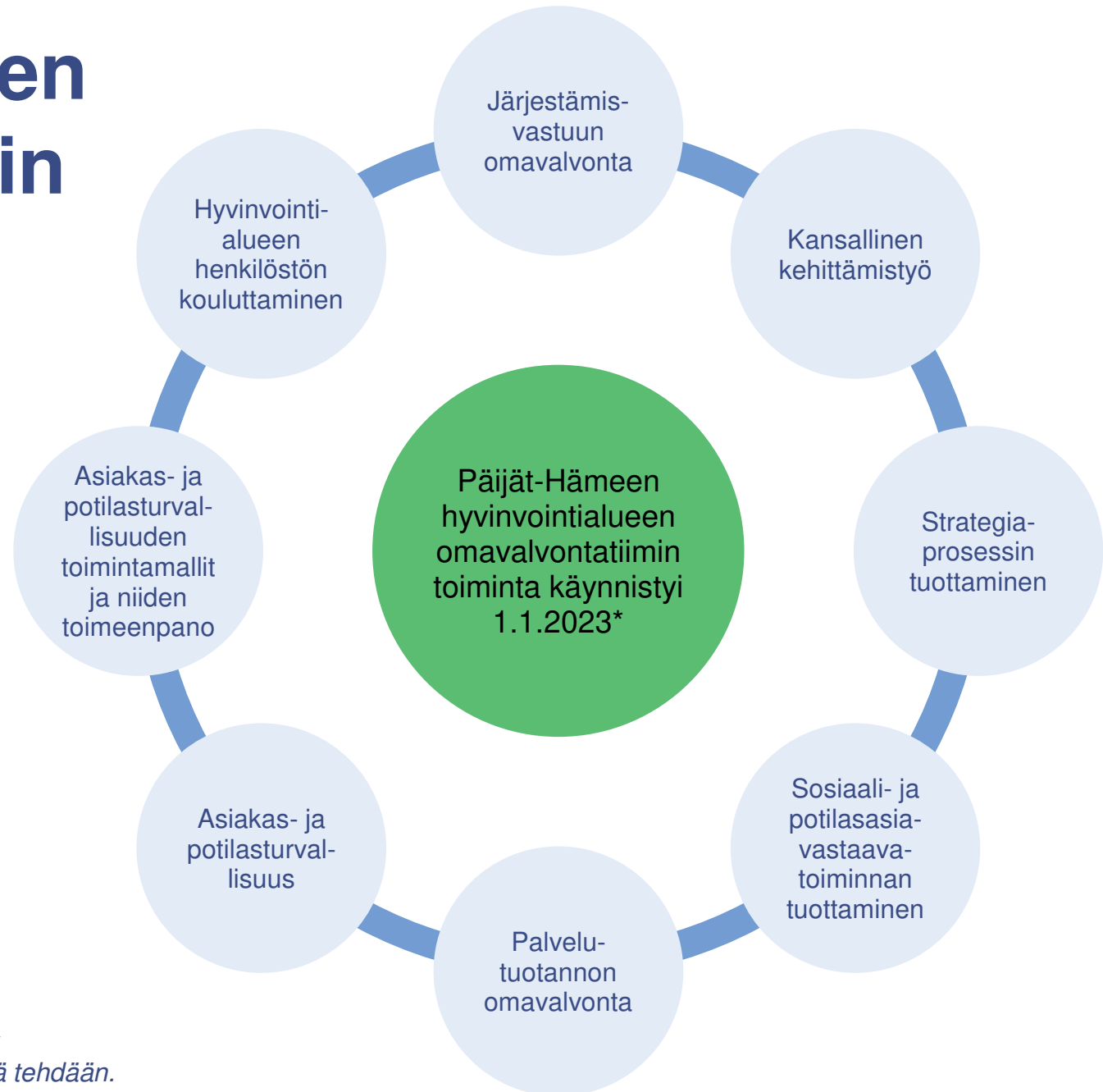
---

- Järjestämisentuen omavalvontatiimin keskeiset työtehtävät
- Omavalvonnan kehittämistoimet vuonna 2023
- Valvonnan kehittämistoimet vuonna 2023



# Järjestämisen tuen omavalvontatiimin keskeiset työtehtävät

Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle perustettiin 1.1.2023 omavalvontatiimi, joka keskitetysti koordinoi hyvinvointialueella omavalvonnan kehittämistä.



*\*Omavalvontatiimin jokaiseen toimintaruutuun linkittyy oma erillinen sidosryhmänsä, jonka kanssa yhteistyötä tehdään.*

# Omavalvonnan kehittämistoimet vuonna 2023

- 1) Omavalvonnassa **määriteltiin** hyvinvointialueen toiminnan varmentamisen **toimintaprosesseja, menetelmiä ja tiedontuotannon sisältöjä.**
- 2) Omavalvontaohjelman toimeenpanon seuranta käynnistettiin **osavuosisiraportein.**
- 3) Omavalvontaohjelmaa täydentävä sosiaali- ja terveystoimen **yhteinen omavalvontasuunnitelmapohja** valmistui. Kirjoitus pohjaan **sisällytettiin asiakas- ja potilasturvallisuuden sisältövaateet.**
- 4) Kaikki toimialat aloittivat **omavalvontasuunnitelman kirjoittamistyön** syksyllä 2023.
- 5) Hyvinvointialueen Pätevä- koulutus alustalle **rakennettiin koko hyvinvointialueen henkilöstölle** omavalvonnan, valvonnan, asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä sosiaali- ja potilasasiavastaavan **perehdytys- /koulutus kokonaisuudet.**
- 6) **Omavalvonnan seurannan ja julkisen raportoinnin kehittämiseen käynnistettiin hanke**, jossa etsitään ratkaisua erityisesti valvontatiedon hallintaan ja kehittämistoimenpiteiden raportointiin sekä niiden vaikuttavuuden seurantaan.
- 7) **Omavalvontaohjelman päivittäminen** käynnistettiin.
- 8) Toimialat määrittivät omat **(oma)valvonnan painopistealueet vuodelle 2024.**



# Valvonnan kehittämistoimet vuonna 2023

- 1) Sosiaalihuollon valvontatyötä tekevien henkilöiden kanssa kehitetty **yhtenäinen valvonnan toimintamalli ja tarkastuskertomuslomake** pilotoitiin sekä otettiin käyttöön keväällä 2023.
- 2) Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle rakennettiin ja käyttöön otettiin **valvontatiedon interaktiivinen Paavo-portaali**. Portaali mahdollistaa kaiken nykymuotoisen valvontatiedon hallinnan yhdessä paikassa.
- 3) Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ensimmäinen **valvonnan käsikirja** koostettiin.
- 4) Syksyllä aloitettiin **tarkastuskertomuslomakkeen päivitys** uuden lainsäädännön, tulleiden käyttäjäkokemusten sekä terveydenhuollon tarpeiden mukaiseksi.
- 5) Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan **erityisosaajakoulutuksesta valmistui 26 työntekijää**.
- 6) Koulutuksessa tehtiin lopputyönä omavalvonnan ja valvonnan käytännön kehittämishankkeita, joiden toimeenpanoa esiteltiin syksyllä 2023 järjestetyssä **omavalvonnan seminaarissa**.
- 7) Toimialat tarkensivat omia **valvontatyön resursseja ja nimesivät henkilöt**, joiden kanssa valvonnan kehittämistä ja toteuttamisen suunnittelua jatketaan.



# Saatavuus

---

- Hoidon ja palvelun saatavuuden määräaikojen seuranta
- Pelastustoimen toimintavalmius



# Hoidon ja palvelun saatavuuden määräaikojen seuranta

Omavalvonnassa lähdettiin vuoden 2023 aikana tunnistamaan niitä **kriittisiä hoidon ja palveluiden saatavuuden määräaikoja**, joiden kehitystä seurataan osana omavalvonnan julkista raportointia.

Kriittiset seurattavat hoidon ja palveluiden saatavuuden määräajat nousevat seuraavista lähteistä:

- STM:n kansallisissa tavoitteissa määritellyt seurattavat palvelut.
- Valvojan viranomaisen valvontasuunnitelmassa olevat palvelut.
- Hyvinvointialueen strategiassa väestön erityistarpeista tai hyvinvointialueen toiminnasta nostetut kriittiset palvelut.
- Toimialojen itse määrittelemät palvelut, joissa on ollut haastetta päästä lakisääteisiin määräaikoihin.

Hoidon ja palveluiden saatavuuden määräaikojen raportointia kehitettiin ja kehitystyötä jatketaan myös osana hyvinvointialueen toiminnan seurannan avainmittareiden kehittämistyötä.

Hoidon ja palveluiden saatavuuden määräaikoja **seurattiin** toimialoilla kuukausittain osana toiminnan johtamista.

Hoidon ja palveluiden saatavuuden määräaikoja **raportoitiin** osana talouden- ja toiminnan raporttia julkisella tietokanavalla.

Omavalvonnassa **seurattiin ja raportoitiin** myös **kehittämistoimia**, joilla pyritään vaikuttamaan tai on pystytty jo vaikuttamaan hoidon ja palveluiden saatavuuden määräaikojen positiiviseen kehitykseen.



# Pelastustoimen toimintavalmiusaika- tavoitteiden täyttyminen

**Toimintavalmiusajalla** tarkoitetaan aikaa hälytyksestä onnettomuuskohteelle saapumiseen. Toimintavalmiusaika koostuu lähtövalmiusajasta ja ajoajasta kohteeseen.

Pelastustoimen palvelutasopäätöksen tavoitteiden mukaisesti kiireellisissä pelastustehtävissä ensimmäinen yksikön tulee saavuttaa riskiruudulle asetettu toimintavalmiusaikatavoite vähintään 50 % tehtävistä.

Viereisessä kuviossa on kuvattu toimintavalmiusaika riskiluokittain. Riskiluokkien selitteet on avattu seuraavalla dialla.



## Ensimmäisenä kohteessa olleen yksikön toimintavalmiusaika riskiluokittain 2023.

Riskiluokka I

79 %

Tavoite:  
50 %

Riskiluokka II

85 %

Tavoite:  
50 %

Riskiluokka III

99 %

Tavoite:  
50 %



# Pelastustoimen riskiluokat

## RISKILUOKKA I

- Tavoitteena, että ensimmäinen yksikkö on onnettomuuspaikalla 6 minuutin kuluessa siitä, kun se on vastaanottanut hälytyksen.

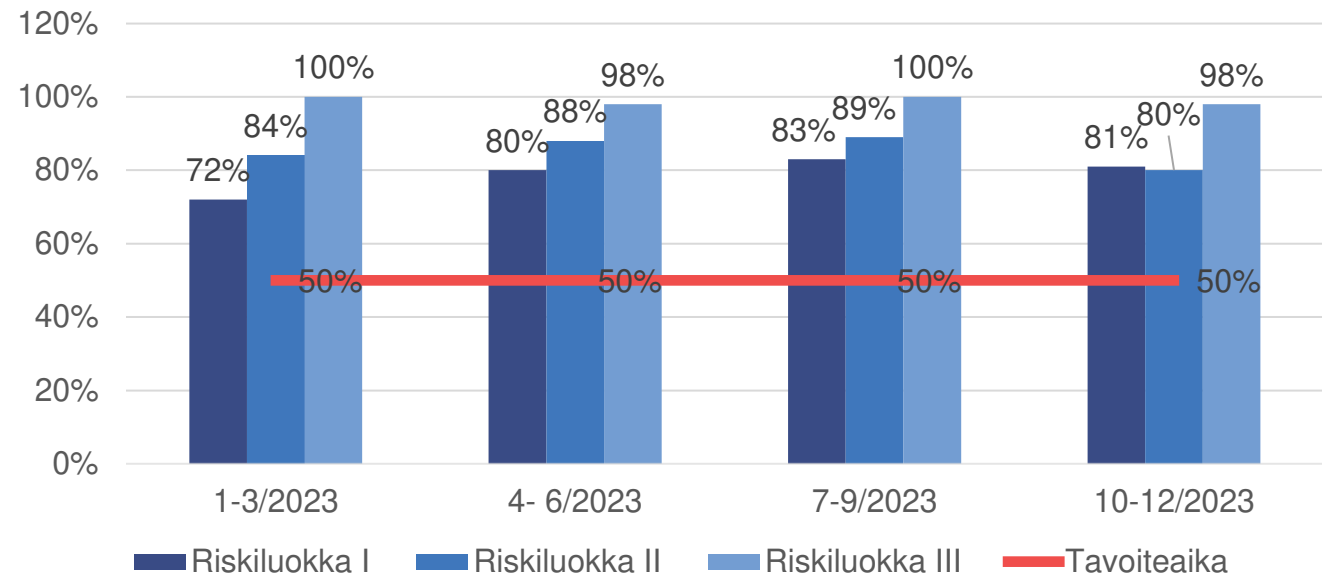
## RISKILUOKKA II

- Tavoitteena on, että ensimmäinen yksikkö on onnettomuuspaikalla 10 minuutin kuluessa siitä, kun se on vastaanottanut hälytyksen.

## RISKILUOKKA III

- Tavoitteena on, että ensimmäinen yksikkö on onnettomuuspaikalla 20 minuutin kuluessa siitä, kun se on vastaanottanut hälytyksen.

Pelastustoimen toimintavalmiusaikatavoitteiden täytyminen kvartaaleittain 2023



Ylläoleva diagrammi kuvaa prosentiosuuksin, kuinka monessa tehtävässä toimintavalmius-aikatavoite saavutettiin riskiluokittain vuonna 2023.



# Turvallisuus ja laatu

---

- Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimeenpano
- Hyvinvointialueen tapahtumailmoitukset
- Asiakas- ja potilasturvallisuus
- IMS-toimintajärjestelmä



# Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimeenpano

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) on julkaissut [Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelman 2022-2026](#) sekä [Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimenpideohjelman palvelunjärjestäjille ja -tuottajille 2022-2026](#), joka muuttaa suunnitelman käytännön tehtäviksi tai työkaluiksi.

Taulukossa on asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian mukaisesti **neljä kärkeä** ja niiden **kaksitoista alatavoitetta**, jotka sisältävät suunniteltuja **tehtäviä**.

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimeenpano

- On muodostettu itsearviointityökalun avulla tilannekuva asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimeenpanon edistymisestä.
- **Kaikille kärjille ja niiden alatavoitteille on tunnistettu tehtäviä toimenpidettä yhdessä asiantuntijoiden ja vastuuhenkilöiden kanssa.**
- Sisältö on kytketty osaksi omavalvonnan sisältötavoitteita.

75-100 % tehtävistä tai toimenpiteistä toteutunut

50-74% tehtävistä tai toimenpiteistä toteutunut

25-49 % tehtävistä tai toimenpiteistä toteutunut

0-24 % tehtävistä tai toimenpiteistä toteutunut

| Kärki 1   | Kärki 2   | Kärki 3  | Kärki 4  |
|---|---|--|--|
| <p><b>Kokonaisuus</b><br/>Yhdessä asiakkaiden ja potilaiden kanssa</p> <p>63 %</p>  | <p><b>Kokonaisuus</b><br/>Hyvinvoivat ja osaavat ammattilaiset</p> <p>47 %</p>                                | <p><b>Kokonaisuus</b><br/>Turvallisuus ensin kaikissa organisaatioissa</p> <p>63 %</p>                               | <p><b>Kokonaisuus</b><br/>Parannamme olemassa olevaa</p> <p>58 %</p>   |
| <p><u>Tavoite 1.1</u><br/>Lisäämme osallisuutta turvallisuuden parantamiseksi</p> <p>50 %</p>                                 | <p><u>Tavoite 2.1</u><br/>Varmistamme turvallisuusosaamisen ja sen lisääntymisen läpi työuran</p> <p>25 %</p> | <p><u>Tavoite 3.1</u><br/>Avoin ja saatavilla oleva tieto ohjaa toimintaamme ja lisää turvallisuutta</p> <p>71 %</p> | <p><u>Tavoite 4.1</u><br/>Lisäämme lääkehoidon turvallisuutta yhteisillä toimintatavoilla</p> <p>50 %</p>      |
| <p><u>Tavoite 1.2</u><br/>Edistämme asiakas- ja potilasturvallisuusystyötä samaa tahtia</p> <p>75 %</p>                       | <p><u>Tavoite 2.2</u><br/>Luomme turvallisuutta tukemalla työhyvinvointia</p> <p>50 %</p>                     | <p><u>Tavoite 3.2</u><br/>Varmistamme kaikille turvalliset etä- ja digipalvelut</p> <p>50 %</p>                      | <p><u>Tavoite 4.2</u><br/>Huolehdimme laitteiden ja tietojärjestelmien käytön turvallisuudesta</p> <p>75 %</p> |
| <p><u>Tavoite 1.3</u><br/>Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten kokemukset ohjaavat palveluidemme kehittämistä</p> <p>63 %</p> | <p><u>Tavoite 2.3</u><br/>Parannamme turvallisuutta aktiivisella johtamisella</p> <p>66 %</p>                 | <p><u>Tavoite 3.3</u><br/>Turvallisuuskulttuuri on toimintamme perusta</p> <p>67 %</p>                               | <p><u>Tavoite 4.3</u><br/>Yhtenäistämme hyvät infektion torjunnan käytännöt</p> <p>50 %</p>                    |

# Sisäinen ja luottamuksellinen ilmoituskanava

- Ilmoittajansuojelulaki astui voimaan 1.1.2023 ja lailla pantiin Suomessa täytäntöön ilmoittajansuojeludirektiivi eli niin kutsuttu Whistleblow- direktiivi.
- Uuden lainsäädännön myötä on tarkoitus varmistaa, että henkilö, joka työnsä yhteydessä epäilee tai havaitsee yleisen edun vastaista toimintaa erikseen määritellyillä EU:n tai kansallisen oikeuden aloilla, voi ilmoittaa asiasta turvallisesti.
- Yli 50 työntekijää työllistäville yksityisen ja julkisen sektorin organisaatioille ja valtion virastoille asetettiin velvollisuus perustaa sisäinen, luottamuksellinen ilmoituskanava (Whistleblowing- ilmoituskanava).

Ilmoituskanava otettiin käyttöön Päijät-Hämeen hyvinvointialueella huhtikuussa 2023 eikä sinne ole tullut vielä yhtään ilmoitusta. Kanavan käytöstä on tehty tiedottamissuunnitelma vuodelle 2024.



# Tapahtumailmoitusten kokonaismäärät 2023

**HaiPro-järjestelmä** on yksikön sisäisen toiminnan kehittämisen työkalu, jolla ilmoitetaan vapaaehtoisesti ja luottamuksellisesti yksikössä sattuneista vaara- ja haittatapahtumista ja ilmoitetut tapahtumat käsitellään ja raportoidaan syyllistä etsimättä. Järjestelmän kautta pystytään ilmoittamaan myös kehittämisehdotukset sekä onnistumisilmoitukset.

- **Asiakas- ja potilasturvallisuudella** tarkoitetaan asiakkaan tai potilaan turvallisuuden vaarantavaa tapahtumaa.
- **Työturvallisuudella** tarkoitetaan epäkohtaa, joka voi aiheuttaa työtaturman vaaran.
- **Toimintaympäristöllä** huomioidaan epäkohdat, jotka voivat aiheuttaa toimintaympäristössä vaaran työn suorittajalle.
- **Tietoturvailmoituksilla** tarkoitetaan palvelua tai tuotetta koskevia ilmoituksia, jolla tuodaan näkyväksi jokin haavoittuva ominaisuus, joka aiheuttaa riskin tietoturvaan.

**SPro-järjestelmä** on sosiaalihuollon henkilöstön epäkohtailmoituksen raportointiväline, jonne ilmoitus tehdään viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, mikäli tehtävissään havaitsee tai saa tietoonsa epäkohdan, joka uhkaa sosiaalihuollon laadukasta toteuttamista.

- **Epäkohtailmoitukset** voivat liittyä esimerkiksi asiakkaan itsemääräämisoikeuteen, syrjintään, kaltoinkohteluun tai puutteeseen asiakasturvallisuudessa.

| Kokonaismäärät                           | 1-4/2023    | 5-8/2023    | 9-12/2023   | 1-12/2023    |
|--|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Asiakas- ja potilasturvallisuus (HaiPro) | 4338        | 4536        | 4616        | <b>13470</b> |
| Työturvallisuus (HaiPro)                 | 1196        | 1118        | 1082        | <b>3396</b>  |
| Toimintaympäristö (HaiPro)               | 142         | 115         | 122         | <b>379</b>   |
| Tietoturva (HaiPro)                      | 152         | 169         | 138         | <b>460</b>   |
| Epäkohtailmoitukset (SPro)               | 17          | 17          | 3           | <b>37</b>    |
| <b>Yhteensä</b>                          | <b>5845</b> | <b>5955</b> | <b>5961</b> | <b>17742</b> |



# Vaaratapahtumailmoitusten keskimääräiset reagointi- ja tavoitereagointiajat

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimeenpano-ohjelma edellyttää avointa organisaation sisäistä raportointia epäkohta-, haitta- ja vaaratapahtumista. Osana omavalvontasuunnitelmaa on määritelty ja kirjattu eri turvallisuuden osa-alueiden tavoitereagointiajat.

Alla olevassa taulukossa on kuvattu reagointiajat, reagointiarvojen keskiarvo ja tavoitereagointiaika. Reagointiajat ovat kuvattu vuorokausina. Reagointiajoista on nähtävissä, että omavalvontasuunnitelman kirjoittamisen käynnistyksen jälkeen kaikki reagointiajat ovat pienentyneet tavoitteiden mukaisesti.

|                                 | 1-4/2023  | 5-8/2023  | 9-12/2023 | 1-12/2023      |                       |
|---------------------------------|-----------|-----------|-----------|----------------|-----------------------|
| Vaaratapahtumailmoitus          | Reagointi | Reagointi | Reagointi | Reagointi (ka) | Tavoite-reagointiaika |
| Asiakas- ja potilasturvallisuus | 42        | 43        | 23        | 36             | < 14                  |
| Työturvallisuus                 | 29        | 22        | 12        | 22             | < 10                  |
| Toimintaympäristö               | 18        | 5         | 6         | 9              | < 30                  |
| Tietoturva                      | 35        | 33        | 18        | 28             | < 14                  |



# Asiakas- ja potilasturvallisuudesta tarkemmin

## Asiakas- ja potilasturvallisuusvaaratapahtumalla

tarkoitetaan asiakkaan tai potilaan turvallisuuden vaarantavaa tapahtumaa, joka voidaan jaotella

- aiheuttaa haittaa asiakkaalle tai potilaalle (**haittatapahtuma**)\*
- olisi voinut aiheuttaa haittaa asiakkaalle tai potilaalle (**läheltä piti- tapahtuma**)
- muu havainto ja kehittämis ehdotus

**Kehittämis ehdotuksilla** tarkoitetaan työntekijän HaiPro-järjestelmään tehtävää ehdotusta siitä, kuinka toimintaa voisi kehittää.

**Kehittämistoimenpiteillä** tarkoitetaan HaiPro-ilmoituksen käsittelyn yhteydessä kirjattua toimenpidettä, jonka toteutumista seurataan.

\*Tapahtuneen haitan luokitus voi vaihdella.

1) Työntekijä havaitsee haitta- tai vaaratapahtuman tai muun havainnon tai kehittämis ehdotuksen

2) Työntekijä tekee ilmoituksen havainnoistaan HaiPro-järjestelmään

3) Vaara- ja haittatapahtuman, tapahtumaolosuhteiden sekä tapahtuman syntyyn myötävaikuttaneiden tekijöiden tunnistaminen

4) Oppiminen ja toiminnan kehittäminen vaara- ja haittatapahtuman ilmentymisen ehkäisemiseksi jatkossa sekä kehittämis ehdotuksien eteenpäin vieminen toiminnan kehittämiseksi

*Kuvio 1. Haitta- ja vaaratapahtumien ja kehittämis ehdotuksista ilmoittamisen prosessi työntekijän näkökulmasta.*



# Asiakas- ja potilasturvallisuusvaaratapahtumailmoitusten seurannan jatkuvat tavoitteet

**Miksi asiakas- ja potilasturvallisuusvaaratapahtumailmoitusten kokonaismääriä seurataan vuosittain ja osavuosittain?**

## **Toimintamme jatkuvat tavoitteet:**

- 1) Tavoitteena on läheltä piti- tilanteiden määrän kasvaminen suhteessa haittatapahtuma (tapahtui potilaalle-ilmoituksiin). Tavoitteena on tunnistaa vaaratapahtumat ennen kuin ne tapahtuvat potilaalle tai asiakkaalle.
- 2) Tavoitteena on, että havainto- ja kehitysehdotusten määrän nousu on yli 10 %.
- 3) Tavoitteena jatkossa on, että tehtyihin havainto- ja kehittämisehdotuksiin nimetään enenevässä määrin kehittämistoimenpiteitä, joiden toteutumista seurataan.
- 4) Vaara- ja haittatapahtumailmoitusten reagointiaikatavoitteeksi on omavalvontasuunnitelmaan kirjattu aikojen lyheneminen alle 14 vuorokauteen.

## **Mihin tarvitsemme tietoa?**

Hyvinvointialueella tehdään analyysia tulleista ilmoituksista ja saatua tietoa käytetään hyvinvointialueen toiminnan kehittämisessä.



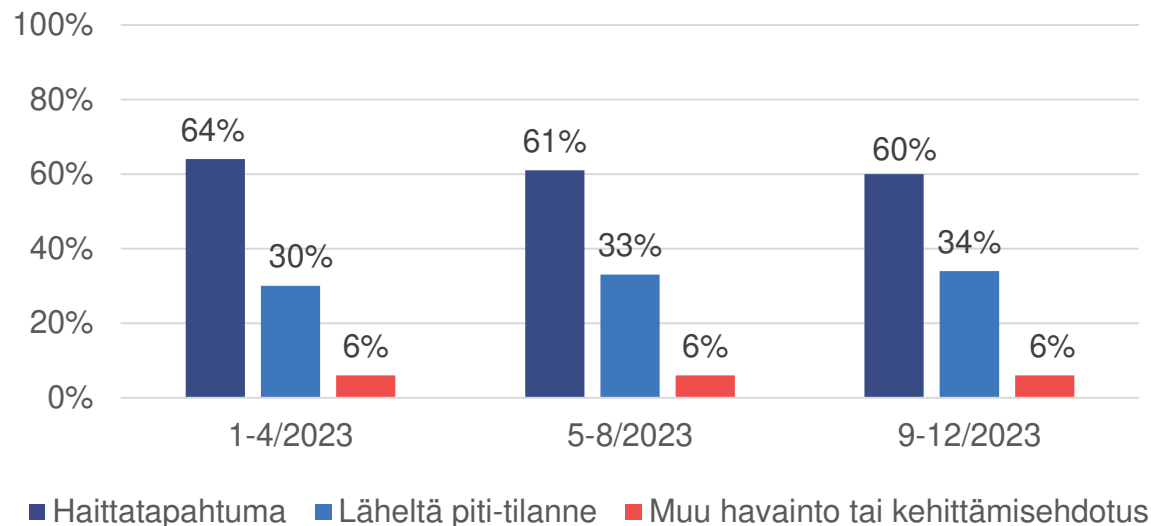
# Asiakas- ja potilasturvallisuusvaaratapahtumailmoitusten kokonaismäärät

## Havainnot

Havaintona voidaan todeta, että tavoitteen mukaisesti läheltä piti-tilanteiden ilmoittamisen prosentuaalisesti hieman kasvaneen.

Suurimmat kategoriat vaaratapahtumailmoituksista 2023 olivat:

- lääkehoito
- kaatumiset
- tiedonkulkuun ja tiedonhallintaan liittyvät vaaratapahtumat.

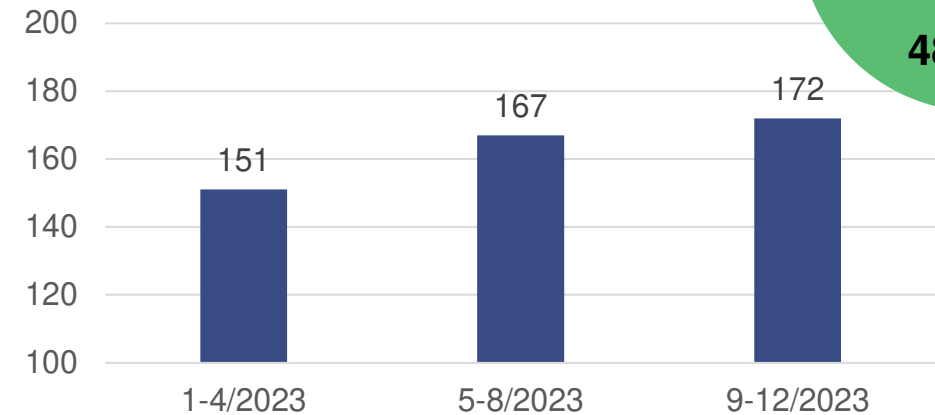


| Kokonaismäärät                     | 1-4/2023    | 5-8/2023    | 9-12/2023   | 1-12/2023    |
|------------------------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Haittatapahtuma                    | 2755        | 2766        | 2866        | <b>8405</b>  |
| Läheltä piti-tilanne               | 1315        | 1484        | 1623        | <b>4423</b>  |
| Muu havainto tai kehittämisehdotus | 261         | 292         | 281         | <b>834</b>   |
| <b>Yhteensä</b>                    | <b>4331</b> | <b>4542</b> | <b>4770</b> | <b>13662</b> |



# Asiakas- ja potilasturvallisuustapahtumien käsittelyn tuloksena tulleet kehittämistoimenpiteet

- HaiPro-järjestelmän koosteraportin mukaan 3,6 % vaaratapahtumailmoituksista oli laadittu ehdotuksia toimenpiteiksi, joilla tapahtuman toistuminen estetään.
- Vuoden 2024 omavalvontasuunnitelmaan kirjataan suositus, että 10%:iin vaaratapahtumailmoituksista tulisi laatia kehittämistoimenpide.
- Kehittämistoimenpiteiden määrässä voidaan todeta pientä lisääntymistä jo vuoden 2023 aikana.
- Tunnistettuihin suurimpiin vaaratapahtumiin on tehty määrällisesti eniten toimenpide-ehdotuksia:
  - lääkehoito
  - kaatumiset
  - tiedonkulkuun ja tiedonhallintaan liittyvät vaaratapahtumat



| Kokonaismäärät         | 1-4/2023 | 5-8/2023 | 9-12/2023 | 1-12/2023 |
|------------------------|----------|----------|-----------|-----------|
| Kehittämistoimenpiteet | 151      | 167      | 172       | 489       |



# Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten pohjalta tehtyjä kehittämistoimenpiteitä 2023 lääkeshoidon osalta

**Lääkehoitoon** liittyviä vaaratapahtumia ilmoitettiin 1–12/2023 6196 kpl, joka on noin 45 % kaikista vaaratapahtumista. Näistä jakovirheitä oli 2528 kpl (40,8 %) ja antovirheitä 1315 kpl (21 %).

**Jakovirheisiin** liittyviä vaaratapahtumia oli eniten kategorioissa:

- lääke jakamatta 1087 kpl (38%)
- väärä annos tai vahvuus 1036 kpl (36,2%)

**Antovirheisiin** liittyviä vaaratapahtumia oli eniten kategorioissa:

- lääke, neste tai verituote antamatta 673 kpl (48,5%) (*lääke saattaa jäädä antamatta toiminnasta tai potilaasta/asiakkaasta lähtevästä syystä. Luku sisältää myös tilanteet, jolloin asiakas/potilas itse jättää lääkkeen ottamatta*)
- muu syy 197 (14,2%) (*esimerkiksi työn hektisyydestä syntyvät tilanteet*)

HaiPro-ilmoitusten määrällisestä datasta voidaan tehdä havainto, että lääkkeiden kaksoistarkastuksen avulla pystyttiin ennaltaehkäisemään tilanteita, jossa asiakas on saanut väärää lääkettä.



## Lääkitysturvallisuutta koskevia keskeisimpiä kehittämistoimenpiteitä.

- Älylääkekaappien määrän lisäys
- Päijät-Hämeen hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman päivittäminen
- Yksikkökohtaisten omien lääkehoitosuunnitelmien päivittäminen
- Osaamisen vahvistaminen → näyttökriteerien päivitystyö



# Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten pohjalta tehtyjä kehittämistoimenpiteitä kaatumisten, tiedonkulun ja tiedonhallinnan osalta 2023

Henkilöstön osaamista tuettiin ja vahvistettiin toimintakäytänteitä kehittämällä. Alla mainittu muutamia keskeisimpiä kehittämistoimia.

## Kaatuminen:

- Lonkkahousujen, suojakypäröiden ja kolhulippisten käyttäminen kohderyhmillä
- Ergonomia- ja apuvälinekoulutukset
- FRAT – mittarin käyttö (kaatumisvaaran tunnistaminen)

## Kirjaaminen:

- Kirjaamisen auditoinnit
- Suullisen ja kirjallisen raportoinnin sisällön ja menetelmien kehittäminen



## Kaatumiset

- Henkilöstön osaamisen vahvistaminen toimintakäytännöin ja IKINÄ- koulutus

## Tiedonkulku- ja hallinta

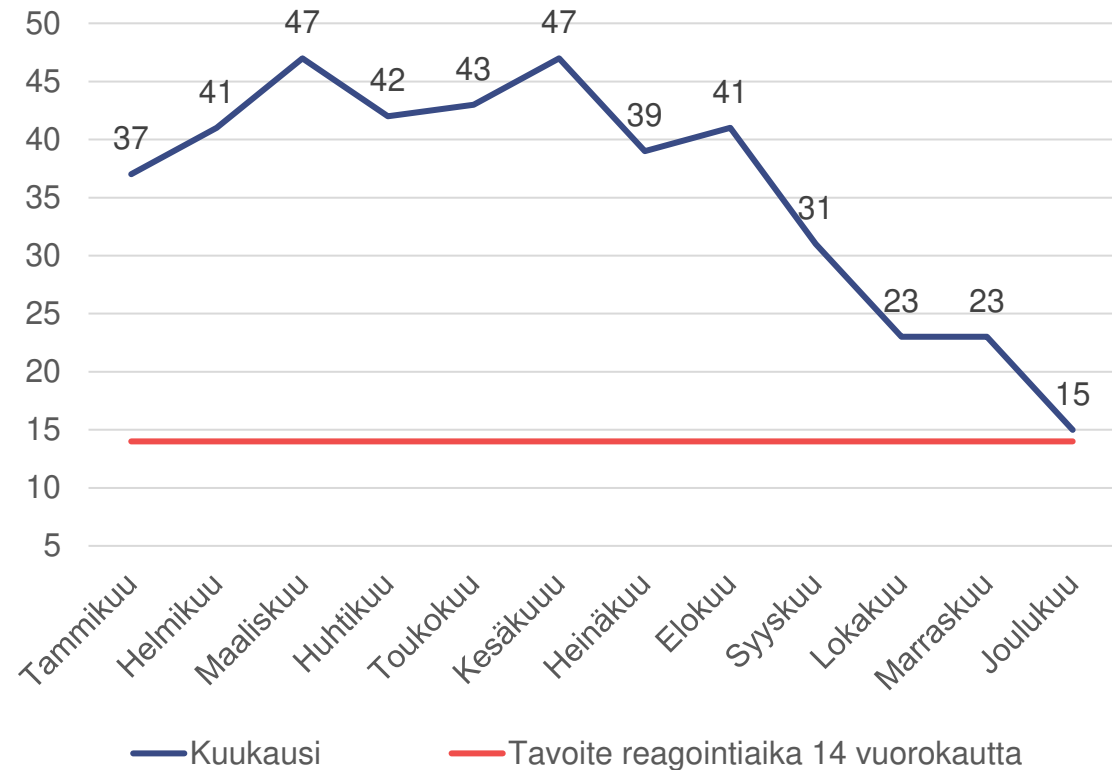
- Henkilöstön osaamisen vahvistaminen suullinen ja kirjallinen tiedonkulku ja ISBAR- koulutus
- Tilannekuvajärjestelmän kehittäminen



# Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten reagointiajat vuonna 2023

Viereisessä taulukossa on tarkasteltu asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten reagointiaikojen suhdetta reagoinnin tavoiteaikaan vuoden 2023 aikana kuukausittain. Reagointiajat on ilmoitettu täysinä vuorokausina.

- Vuoden 2023 aikana on reagointiajan pienentämiseksi tehty omavalvonnallisia toimenpiteitä, kuten kiinnitetty asiaan huomiota johtamisessa sekä tiedotettu ja koulutettu henkilöstöä.
- Reagointiaika on puolittunut vuoden 2023 aikana ja voidaan todeta, että tehdyillä kehittämistoimenpiteillä on ollut vaikuttavuutta.



# Asiakas- ja potilasturvallisuuskäynnit

- Asiakas- ja potilasturvallisuuskäynnin tavoitteena on varmentaa hyvinvointialueen omavalvonnan toteutuminen asiakas- ja potilasturvallisuuden osalta.
- Vuonna 2023 asiakas- ja potilasturvallisuuskäyntien sisältöä ja raportointia kehitettiin toimialoilta saadun palautteen sekä Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimenpide-ohjelman palvelunjärjestäjille ja -tuottajille 2022-2026 mukaisesti.

## Tulossa vuonna 2024

- Uudistetussa toimintamallissa yksiköille toimitetaan etukäteen asiakas- ja potilasturvallisuuskäynnin raportointilomake sekä infograafi, joista selviää käynnin tavoitteet, käyntiin valmistautuminen sekä seuranta ja raportointi.
- Vuonna 2024 tavoitteena on tehdä käyntejä 30. Jokaisesta käynnistä laaditaan tarkastuskertomus.



# Asiakas- ja potilasturvallisuuskäyntien sisältö

## Tavoitteet

- Tavoitteena on yhtenäistää hyvinvointialueella hyviä käytänteitä ja edistää avointa ja syylistämätöntä asiakas- ja potilasturvallisuus-kulttuuria.
- Kannustaa työntekijöitä ja johtoa havainnoimaan asiakas- ja potilasturvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä ja tukea toimintayksiköitä kehittämään omaa toimintaa sen mukaisesti.

## Valmistautuminen

- Toimintayksiköt kokoavat asiakas- ja potilasturvallisuuskäynnille raportissa mainitut dokumentit ja valmistautuvat esittelemään oman asiakas- ja potilasturvallisuustilanteensa.

## Käynnin kesto ja osallistujat

- Käynnin kesto on noin 2 tuntia.
- Toimintayksiköistä käynnille osallistuu esihenkilön lisäksi:
  - Tulosaluejohtaja ja/tai muu toiminnasta vastaava henkilö
  - Yksikön työntekijöitä
  - Asiakas- ja potilasturvallisuuslähettiläs
- Omavalvontatiimistä käynnille osallistuu:
  - Asiakas- ja potilasturvallisuus-asiiantuntija
  - Asiakas- ja potilasturvallisuus-päällikkö
  - Mahdollisuuksien mukaan sosiaali- ja potilasasiavastaava
- Asiakas- ja potilasturvallisuusasiiantuntija ja/tai päällikkö kirjaa tapahtumasta raportin osallistujien kanssa.

## Seuranta

- Asiakas- ja potilasturvallisuusasiiantuntija/päällikkö laatii käynnistä raportin, joka käydään yksikön kanssa läpi. Raportti toimitetaan osallistuneille ja Etelä-Suomen aluehallintovirastoon.
- Toimintayksikkö toimittaa kehittämistoimenpiteistä raportin sovittuun määräaikaan mennessä tulosaluejohdolle.
- Tulosaluejohtaja esittelee kehittämistoimenpiteet toimialan johdolle.



# Vakavien vaaratapahtumien tutkintatavat

Vakavan vaaratapahtuman tutkinta on osa hyvinvointialueen laadun- ja riskienhallintaa sekä omavalvontaa.

Vakavan vaaratapahtuman tutkinnan tarkoituksena on vaaratilanteiden ehkäiseminen ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen.

Vaaratapahtumien raportoinnista ja käsittelystä muodostuu organisaation turvallisuusjärjestelmän ydin.

## Vaaratapahtumien raportoinnin ja käsittelyn tavoitteena on

- parantaa turvallisuutta
- pyrkiä estämään vastaavia tapahtumia tulevaisuudessa
- pyrkiä ymmärtämään, miksi tapahtuma sattui
- pyrkiä määrittelemään ja kuvaamaan riskit ja puutteet toiminnassa
- pyrkiä löytämään konkreettiset toimenpiteet puutteiden korjaamiseksi jatkossa

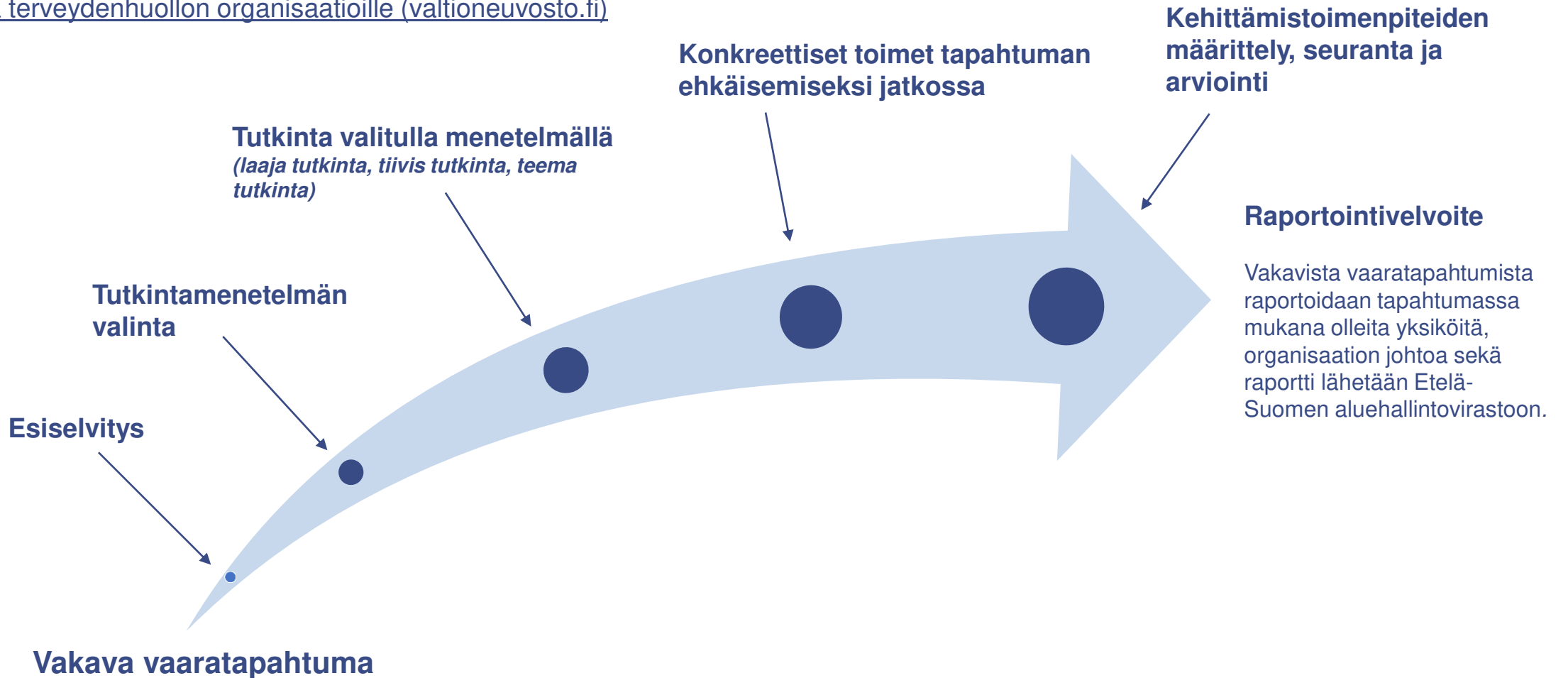


- Vakavien vaaratapahtumien toimintaohjeet ja prosessit päivitettiin IMS-järjestelmään vuonna 2023.
- Vakavan vaaratapahtuman tutkintatapojen osalta suunniteltiin koulutukset vuodelle 2024.
- Tutkinnat vakavan vaaratapahtuman tapauksista käynnistetään heti vuoden 2024 alussa.



# Vakavan vaaratapahtuman tutkinta

Vakavien vaaratapahtumien tutkintatavat on uudistettu vuoden 2023 aikana vastaamaan STM:n ohjeistusta [Vakavien vaaratapahtumien tutkinnasta – Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille \(valtioneuvosto.fi\)](#)



# IMS-toimintajärjestelmä

- Hyvinvointialueella käytössä oleva IMS-toimintajärjestelmä (Integrated Management System) on tiedonhallintaa tukeva järjestelmä, joka pohjautuu ISO9001 –laatustandardiin.
- IMS-järjestelmän seitsemästä tiedonhallinnan osiosta laajemmassa käytössä ovat tällä hetkellä Prosessit ja Dokumentit.
- IMS-järjestelmässä hallinnoidaan ja ylläpidetään toiminnan prosessikuvaukset sekä dokumentit, kuten toiminta- ja asiakas-/potilasohjeet sekä koostetaan käsikirjat.
- Lisäksi järjestelmä mahdollistaa palautteiden ja arviointien käsittelyt, tulosten mittaamisen sekä riskien arvioinnin.
- Dokumentit katselmoidaan 12 kuukauden välein niiden ajantasaisuuden varmistamiseksi.
- Asiakas- ja potilasturvallisuuden varmentamisen toimintaprosessit ja ohjaavat dokumentit on päivitetty uuden lainsäädännön ja toiminnan mukaisesti.

## IMS-järjestelmän kehittäminen 2023

- Dokumenttipuu ja prosessikartta päivitettiin hyvinvointialueen organisaatorakennetta vastaavaksi, tavoitteena dokumenttien ja prosessien parempi saavutettavuus.
- Dokumentit –osion käyttöön koulutettiin 162 uutta henkilöä ja Prosessit –osion käyttöön 51 uutta henkilöä.
- Määritettiin IMS:n roolia osana kokonaisvaltaisempaa tiedon- ja laadunhallintaa, muun muassa toiminnan riskien tunnistaminen selkeämmin jo prosesseja kuvattaessa sekä hyväksyntävastuiden siirtäminen lähemmäs toimintaa.
- IMS-toimintajärjestelmä toimii hyvinvointialueen laatu-järjestelmänä.

IMS-järjestelmässä oli 31.12.2023 **6 400** dokumenttia, joista uusia dokumentteja oli **1 800** (luotu vuoden 2023 aikana)



# Vaikuttavuus

---

- Pelastustoimen pelastetut henkilöt
- Pelastustoimen pelastettu omaisuusarvo



# Pelastustoimen pelastetut henkilöt ja pelastettu omaisuusarvo vuonna 2023

Pelastustoimen vaikuttavuudella tarkoitetaan toiminnalla aikaansaatuja tuloksia ts. toiminnan vaikuttavuutta. Vaikuttavuutta kuvataan kahdella mittarilla; välittömästä vaarasta pelastettujen henkilöiden määrällä ja pelastettujen omaisuusarvojen suhteella (pelastetut arvot / uhattuna olleet arvot) rakennuspaloissa ja rakennuspalovaaroissa.

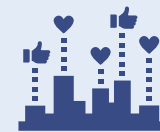
Välittömässä vaarasta pelastetuilla henkilöillä tarkoitetaan niiden henkilöiden lukumäärää, jotka ilman pelastuslaitoksen toimenpiteitä olisivat todennäköisesti loukkaantuneet tai kuolleet. Tieto sisältää myös loukkaantuneet, jotka olisivat loukkaantuneet vakavammin ilman pelastuslaitoksen toimia. Tällaisia henkilöitä ovat esimerkiksi romuttuneesta autosta irrotetut, jotka tarvitsevat sairaalahoitoa tai rakennuspaloista pelastetut henkilöt.

Rakennuspaloissa ja rakennuspalovaaroissa arvioidaan uhattuna olleita ja pelastettuja arvoja. Vuonna 2023 uhattuna olleet arvot rakennuspaloissa ja rakennuspalovaaroissa olivat yhteensä 104,1 miljoonaa euroa. Pelastetut arvot vastaavissa onnettomuuksissa olivat 94,5 miljoonaa euroa, jolloin pelastuslaitoksen toimenpiteiden seurauksena pelastettujen omaisuusarvojen kokonaismäärä oli 91 % uhattuina olleista arvoista.



**Välittömässä vaarassa olleet,  
pelastetut henkilöt**

**41**



**Omaisuusarvosta pelastettu**

**91 %**



# Asiakaskokemus ja osallisuus

---

- Asiakaskokemus ja asiakaspalautteet
- Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten tekemät haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset
- Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminta



# Asiakaskokemus

Vuoden 2023 aikana on tiedotettu julkisesti ja sisäisesti asiakaspalautteen antamisen ja hyödyntämisen tärkeydestä. Voidaan todeta, että asiakaspalautteiden saanti on ollut noususuhdanteinen.

Asiakaspalautetiedon keräämisen ja hyödyntämisen alueellinen kehittämistyö jatkui vuoden viimeisen kolmanneksen ajan, tavoitteena asiakaspalautejärjestelmän asiakaslähtöisyys ja monikanavaisuus sekä palautteiden parempi saavutettavuus ja hyödyntäminen.

Kehittämistyötä tehtiin yhteistyössä muun muassa ammattilaisten sekä vaikuttamistoimielinten edustajien kanssa.

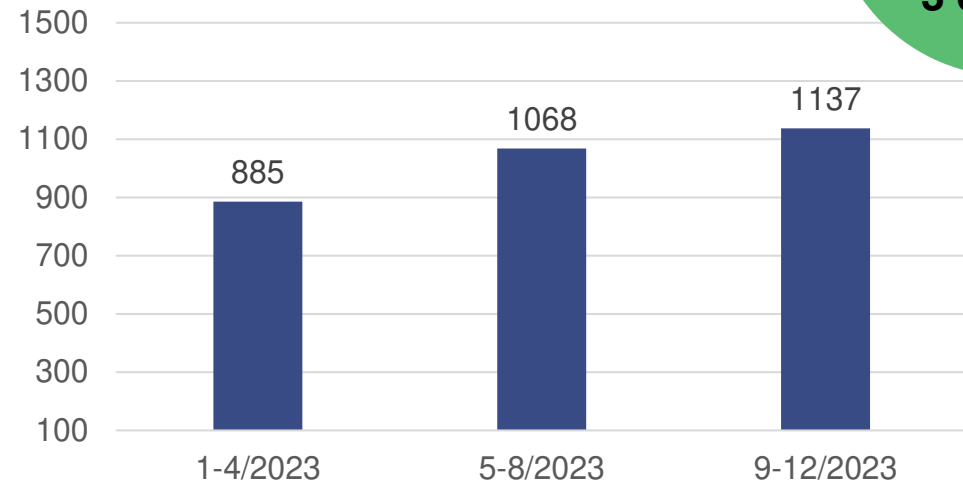
Kehittämistyön tuloksena laadittiin itsenäisen ja tuetun vastaamisen toimintamallit tukemaan palautteen antamisen helppoutta ja nopeutta eri asiakasryhmien tarpeet huomioiden.

Toimintamalleja muotoillaan edelleen vuonna 2024 osana palautejärjestelmän käyttöönottoa ja osallisuusohjelman toimeenpanoa.

Vuonna  
2023 tulleet  
asiakaspalautteet yhteensä

**3 090 kpl**

Asiakaspalautteiden määrä osavuositain



| Kokonaismäärät    | 1-4/2023 | 5-8/2023 | 9-12/2023 | 1-12/2023   |
|-------------------|----------|----------|-----------|-------------|
| Asiakaspalautteet | 885      | 1068     | 1137      | <b>3090</b> |



# Asiakaspalautteet vuoden 2023 aikana

**Kiitosta saatiin** eniten kohtelusta, henkilökunnan ammattitaidosta ja kuulluksi tulemisesta (N=1478).

Kuulluksi tuleminen korostui palautteissa 9-12/2023 verrattuna 1-8/2023 saatuihin palautteisiin.

Asiakaspalautteiden jakauman perusteella kohdassa "kohtelu" vaikuttaa siltä, että palautetta antoivat vastausten jakauman perusteella kohteluun tyytymättömät ja toisaalta kohteluun erityisen tyytyväiset asiakkaat.

**Kehittämisehdotuksia saatiin** eniten kohteluun, tiedonsaantiin, hoitoon ja palveluun pääsyyn sekä sähköiseen asiointiin liittyen (Päijät-Sote –sovelluksen käyttöönotto 04/2023) (N=1431).

Näistä hoitoon ja palveluun pääsy korostui palautteissa 9-12/2023 verrattuna 1-8/2023 saatuihin palautteisiin.



Asiakaspalautteiden  
määrä yhteensä vuonna  
2023

3 090



Asiakaspalautteiden  
keskiarvo (asteikolla 1-5)

4,1

## Asiakaspalautteiden keskeinen sisältö



- Kohtelu
- Henkilökunnan ammattitaito
- Kuulluksi tuleminen

- Kohtelu
- Tiedonsaanti
- Hoitoon tai palveluun pääsy



# Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten tekemät haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset

Asiakkaat, potilaat ja läheiset voivat tehdä hoitoon, hoivaan tai palveluun liittyvistä vaaratapahtumista ilmoituksen [Päijät-Soten verkkosivuilla](#). Ilmoitukset käsitellään yksikössä, missä vaaratapahtuma on tapahtunut.

Asiakkaat, potilaat ja läheiset tekivät vuonna 2023 yhteensä 145 vaaratapahtumailmoitusta. Näiden ilmoitusten määrä on noin prosentin kaikista asiakas- ja potilasturvallisuusvaara-tapahtumista.

Eniten ilmoituksia on tehty tiedonkulkuun ja tiedonhallintaan liittyvistä vaaratilanteista yhteensä 33 kpl (22,8 %). Tästä vaaratapahtumatyypistä eniten ilmoituksia tehtiin suulliseen tiedonkulkuun ja viestintään liittyen.

Seuraavaksi eniten ilmoituksia oli tehty potilas-/asiakastiedon hallintaan yhteensä 9 kpl ja hoidon järjestelyihin liittyvistä vaaratapahtumista ilmoituksia oli tehty yhteensä 18 kpl.



# Sosiaali- ja potilasasiamiestoiminta

Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtäviin kuuluu neuvoa potilas- ja asiakaslakeihin liittyvissä asioissa, tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista sekä auttaa muistutuksen ja kantelun tekemisessä.

Sosiaali- ja potilasasiamiehet seuraavat potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä sekä kokoavat siitä vuosittaisen selvityksen aluehallitukselle. Selvitys julkaistaan Päijät-Soten sosiaali- ja potilasasiavastaavien toiminnasta kertovalla verkkosivulla keväisin.

Lisäksi sosiaali- ja potilasasiamiehet järjestävät koulutusta asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista ammattilaisille.



# Sosiaali- ja potilasasiamiesten toiminnan kehittäminen

## Järjestäytyminen

Vuoden 2023 alussa sosiaali- ja potilasasiamiestoiminta yhdistettiin yhdeksi hallinnolliseksi kokonaisuudeksi aluehallituksen toimialalle järjestämisen tuen yksikön omavalvontatiimiin. Samalla sosiaali- ja potilasasiamiehet alkoivat tekemään yhdistelmätyötä ja alueen asukkaille luotiin yhtenäiset palvelukanavat.

## Koulutukset ja henkilöstön osaamisen lisääminen

Toimintavuoden aikana sosiaali- ja potilasasiamiehet järjestivät seitsemän erilaista asiakkaiden ja potilaiden oikeuksiin liittyvää koulutusta ammattilaisille. Koulutuksiin osallistui yhteensä noin 400 ammattilaista. Lisäksi asiamiehet vierailivat esimerkiksi hyvinvointialueen johtoryhmissä, aluehallituksessa, asiakasraadeissa, toimintayksiköissä ja alueen yhdistyksissä.

## Muistutusprosessin kehittäminen

Asiamiehet myös käynnistivät hyvinvointialueen muistutusten käsittelyn kehittämisprosessin. Prosessissa laadittiin muun muassa mallipohja muistutusvastaukseen ja koulutettiin muistutuksiin vastaavia esihenkilöitä. Kehittämistyö jatkuu vuonna 2024.

## Valmistautuminen lakimuutokseen

- 1.1.2024 voimaan tulleen sosiaali- ja potilasasiavastaavalain toimeenpanon valmistelut aloitettiin jo vuonna 2023. Valmistelun yhteydessä uudistettiin toimintamalleja ja tilastointia uutta lainsäädäntöä vastaavaksi.
- Lakimuutoksen myötä aiemmat sosiaali- ja potilasasiamies -nimikkeet vaihtuivat sukupuolineutraaleihin nimikkeisiin. Jatkossa nimike on sosiaali- ja potilasasiavastaava.

## Vuoden 2024 alusta alkaen

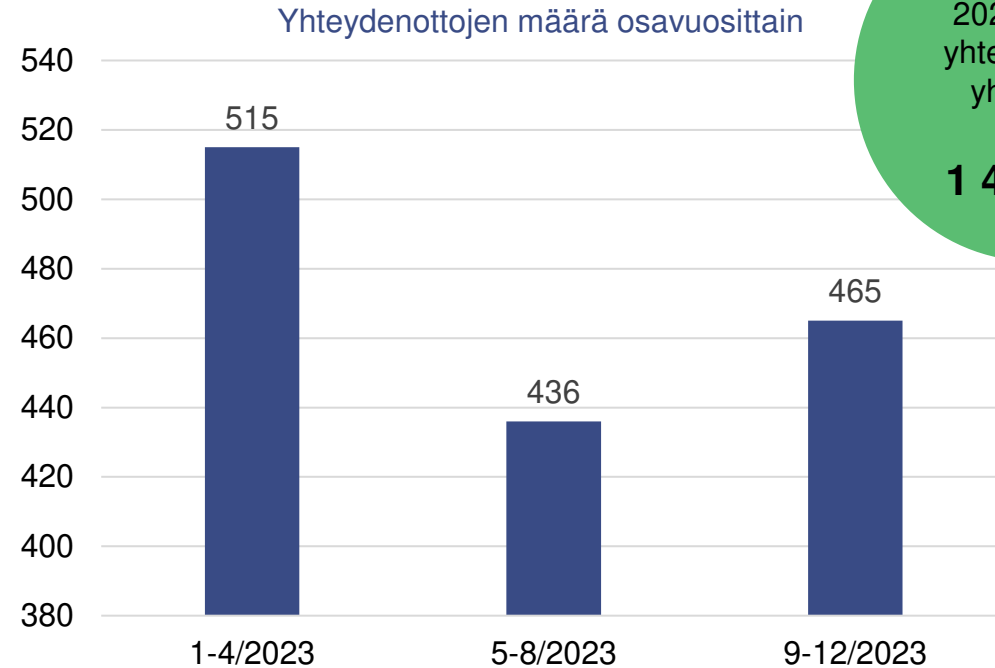
- Jatkossa hyvinvointialueen asiavastaavat toimivat asiavastaavina kaikille Päijät-Hämeen yksityisille ja julkisille sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille. Näin on ollut aiemmin jo sosiaalihuollon osalta, mutta asia on uusi yksityisessä terveydenhuollossa.
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavien laatima laaja vuosiselvitys esitellään aluehallituksessa, jonka jälkeen toimialat suunnittelevat omat kehittämistoimenpiteet määritellyille kärjille. Kehittämistoimenpiteiden toteutumista seurataan jatkossa osana omavalvontaa.



# Potilasasiamiehelle tulleet yhteydenotot

Vuoden viimeisellä kolmanneksella 9 –12/2023 potilasasiamiehelle osoitettuja yhteydenottoja tuli yhteensä 465 kappaletta.

- Tämä on 6,6 % enemmän kuin 5 – 8/2023.
- Suurin osa (70 %) yhteydenotoista oli uusia yhteydenottoja.



Vuonna 2023 tulleet yhteydenotot yhteensä  
**1 416 kpl**

| Kokonaismäärät | 1-4/2023 | 5-8/2023 | 9-12/2023 | 1-12/2023 |
|----------------|----------|----------|-----------|-----------|
| Yhteydenotot   | 515      | 436      | 465       | 1416      |



# Potilasasiamiehen yhteydenotot aiheittain

## Yleisimmät yhteydenottojen aiheet

Yleisimmät aiheet noudattivat 9 – 12/2023 hyvin samanlaista linjaa kuin alkuvuoden aikana.

- 40 % yhteydenotoista koski hoidon toteutusta.
- Noin 20 % yhteydenotoista koski hoitoon pääsyä tai jonottamista taikka potilasvahinkoa tai sen epäilyä.
- Noin 17 % yhteydenotoista nostettiin esiin kohtelu, tietosuoja tai tiedonsaantioikeus.

## Muut yhteydenotot

- Epäselvyydet muistutusprosessissa.

## Potilasasiamiehen keskeiset havainnot

- Yhteydenottojen määrä on laskenut 5 – 8/2023 ja 9 – 12/2023 vertailussa 7 %.
- Kohteluun liittyvien yhteydenottojen määrät ovat kokonaismääriin nähden prosentuaalisesti tasaisessa kasvussa.
- Muistutusprosessin viipymiseen on vastattu muistutusprosessia kehittämällä yhdessä sosiaali- ja potilasasiamiesten ja toimialojen kanssa.

| Yhteydenoton aihe*              | 1-4/2023   | 5-8/2023   | 9-12/2023  | 1-12/2023   |
|---------------------------------|------------|------------|------------|-------------|
| Hoitoon pääsy / jonottaminen    | 106        | 98         | 93         | 297         |
| Hoidon toteuttaminen            | 183        | 205        | 185        | 573         |
| Kohtelu                         | 64         | 63         | 72         | 199         |
| Tietosuoja / tiedonsaantioikeus | 82         | 72         | 74         | 228         |
| Potilasmaksuasiat               | 15         | 21         | 18         | 54          |
| Vahingonkorvaus, esinevahingot  | 13         | 9          | 13         | 35          |
| Itsemääräämisoikeus             | 22         | 18         | 17         | 57          |
| Potilasvahinko tai sen epäily   | 95         | 85         | 88         | 268         |
| Lääkevahinko tai sen epäily     | 3          | 2          | 1          | 6           |
| Valinnanvapaus                  | 7          | 6          | 8          | 21          |
| Konsultointi                    | 8          | 12         | 3          | 23          |
| Muu, mikä?                      | 80         | 39         | 58         | 177         |
| <b>Yhteensä</b>                 | <b>678</b> | <b>630</b> | <b>630</b> | <b>1938</b> |

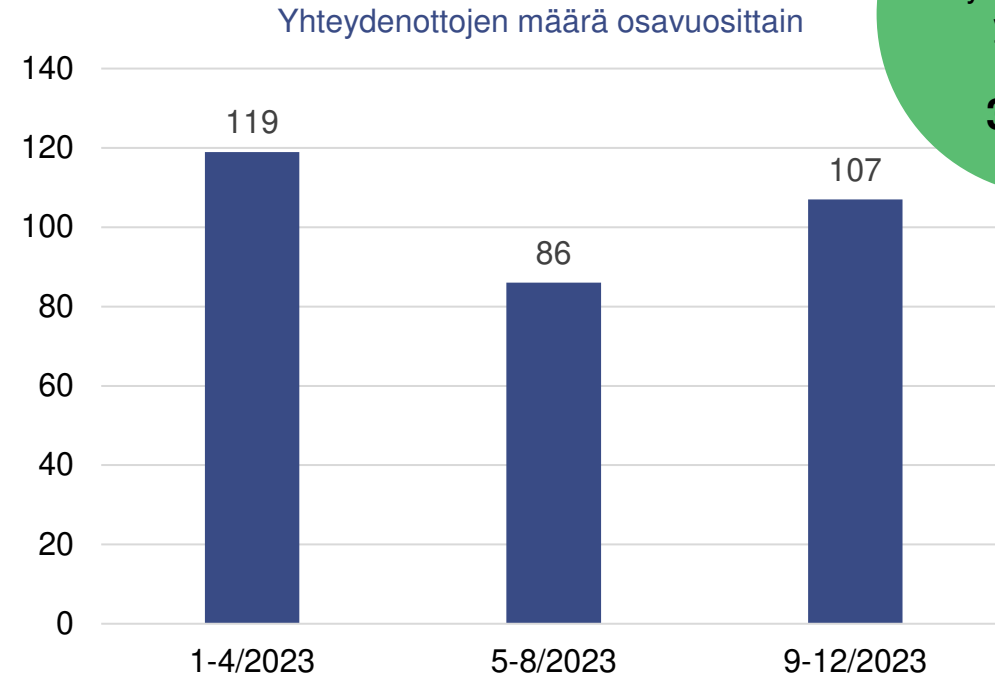
\* Yksi yhteydenotto potilasasiamiehelle on saattanut koskea useampia aiheita.



# Sosiaaliasiamiehelle tulleet yhteydenotot

Vuoden viimeisellä kolmanneksella 9-12/2023 sosiaaliasiamiehelle tuli yhteensä 107 yhteydenottoa.

- Tämä oli 24,4 % enemmän kuin 4 – 8/2023.
- Suurin osa (71 %) yhteydenotoista on uusia yhteydenottoja.



Vuonna 2023 tulleet yhteydenotot yhteensä

**312 kpl**

| Kokonaismäärät | 1-4/2023 | 5-8/2023 | 9-12/2023 | 1-12/2023 |
|----------------|----------|----------|-----------|-----------|
| Yhteydenotot   | 119      | 86       | 107       | 312       |



# Sosiaaliamiehen yhteydenotot aiheittain

## Yleisimmät yhteydenottojen aiheet

Yleisimmät aiheet noudattivat 9 – 12/2023 hyvin samanlaista linjaa kuin alkuvuoden aikana.

- Yleisin yhteydenoton aihe oli palvelun toteuttaminen, mitä koski noin 40 %
- noin 25 % yhteydenoton aiheena olivat päätökset ja sopimukset

## Muut yhteydenotot

- Noin 20 % yhteydenotoista tilastoitiin muu- kohtaan (*Kela- taksi, vuokra-asunnon saaminen, erilaisten asiakirjojen toimittaminen*).
- Noin 20 % yhteydenotoista koski kohtelua.

## Sosiaaliamiehen keskeiset havainnot

- 9 – 12/2023 40 % yhteydenotoista on koskenut palvelun toteuttamista. Kasvua 4 – 8/2023 tarkastelujaksoon on 20 %.

| Yhteydenoton aihe*              | 1-4/2023   | 5-8/2023   | 9-12/2023  | 1-12/2023  |
|---------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| Päätökset ja sopimukset         | 37         | 17         | 26         | 80         |
| Palvelun toteuttaminen          | 34         | 20         | 42         | 96         |
| Kohtelu                         | 27         | 13         | 17         | 57         |
| Jonotus tai käsittelyaika       | 1          | 3          | 2          | 6          |
| Tietosuoja / tiedonsaantioikeus | 17         | 9          | 14         | 40         |
| Asiakasmaksuasiat               | 4          | 3          | 6          | 13         |
| Tiedontarve sosiaalipalveluista | 10         | 13         | 3          | 26         |
| Itsemääräämisoikeus             | 2          | 5          | 7          | 14         |
| Konsultointi                    | 4          | 6          | 2          | 12         |
| Muu, mikä?                      | 26         | 21         | 18         | 65         |
| <b>Yhteensä</b>                 | <b>162</b> | <b>110</b> | <b>137</b> | <b>409</b> |

\* Yksi yhteydenotto sosiaaliamiehelle on saattanut koskea useampia aiheita.



# Henkilöstö

---

- Henkilöstöohjelman toimeenpanon keskeiset asiat
- Turvallisuuskulttuurin tila henkilöstön näkökulmasta
- Onnistumisilmoitukset



**Päämääränä saavutettu  
asema alan parhaana  
julkisena työpaikkana**

**Hyvinvoivat työntekijät  
Tyytyväiset asiakkaat  
Me kaikki yhdessä**

### **Kehittyvät osaajat**

Kehitämme ammatti-  
taitoamme jatkuvasti

Uudistamme tapaamme  
tehdä töitä

Rekrytoimme ja  
perehdytämme onnistuneesti

Luomme uralla etenemisen  
mahdollisuuksia urapolkumallia  
kehittämällä

### **Yhteisöllinen toimintakulttuuri**

Kohtelemme kaikkia oikeudenmukaisesti

Olemme vuorovaikutuksessa ja  
viestimme avoimesti ja kattavasti

Meillä on turvallinen työympäristö

Panostamme työntekijäkokemukseen

### **Reilu johtaminen**

Annamme ja vastaanotamme  
palautetta rakentavasti

Tuemme yhdessä työssä ja  
johtamisessa onnistumista

Huomioimme onnistumiset

Rohkaisemme tekemään –  
hyväksymme epäonnistumiset

# Henkilöstöohjelman toimeenpanosuunnitelman kärkitavoitekohtaiset tavoitteet vuonna 2023

## Rekrytointi ja henkilöstömarkkinointi

- Hankitaan moderni ja ketterä rekrytointijärjestelmä ja sijaishallinnan ohjelma palvelemaan palvelutuotannon ja työnhakijoiden tarpeita.
- Luodaan strateginen työnantajabrändi ja kirkastetaan henkilöstömarkkinoinnin sisällöt.
- Työllistetään maahanmuuttajia nykyistä paremmin ja helpotetaan siten hoitoalan työvoimapulaa.
- Tunnistetaan myös työyhteisöön kotiutumista estävät tekijät ja haetaan niihin aktiivisesti ratkaisuja.

## Reilu johtaminen

- Luodaan työyhteisöjen palvelutuotannon, johtamiskulttuurin ja -kyvykkyyden tarvelähtöiset kehittämismenetelmät.
- Luodaan henkilökohtaisen johtamisosaamisen ura- ja tehtäväpolkuohjelmat.

## Henkilöstön osaaminen, työkyky ja työelämätaidot

- Luodaan työyhteisöjen ydinosaamisten tunnistamisen ja kehittämisen kehittämismenetelmät.
- Luodaan henkilöstön ura- ja tehtäväpolkuohjelmat.
- Rakennetaan koko henkilöstön yhteinen osaamisenhallintajärjestelmä, jotta voidaan hakea ja tunnistaa osaamista eri tarpeisiin.
- Tuetaan henkilöstön osaamista, työkykyä ja työyhteisötaitoja sekä jatkuvaa työssä oppimista ja kokeilevaa yhdessä kehittämistä.

## Kehittämisen ja muutoksen tukeminen

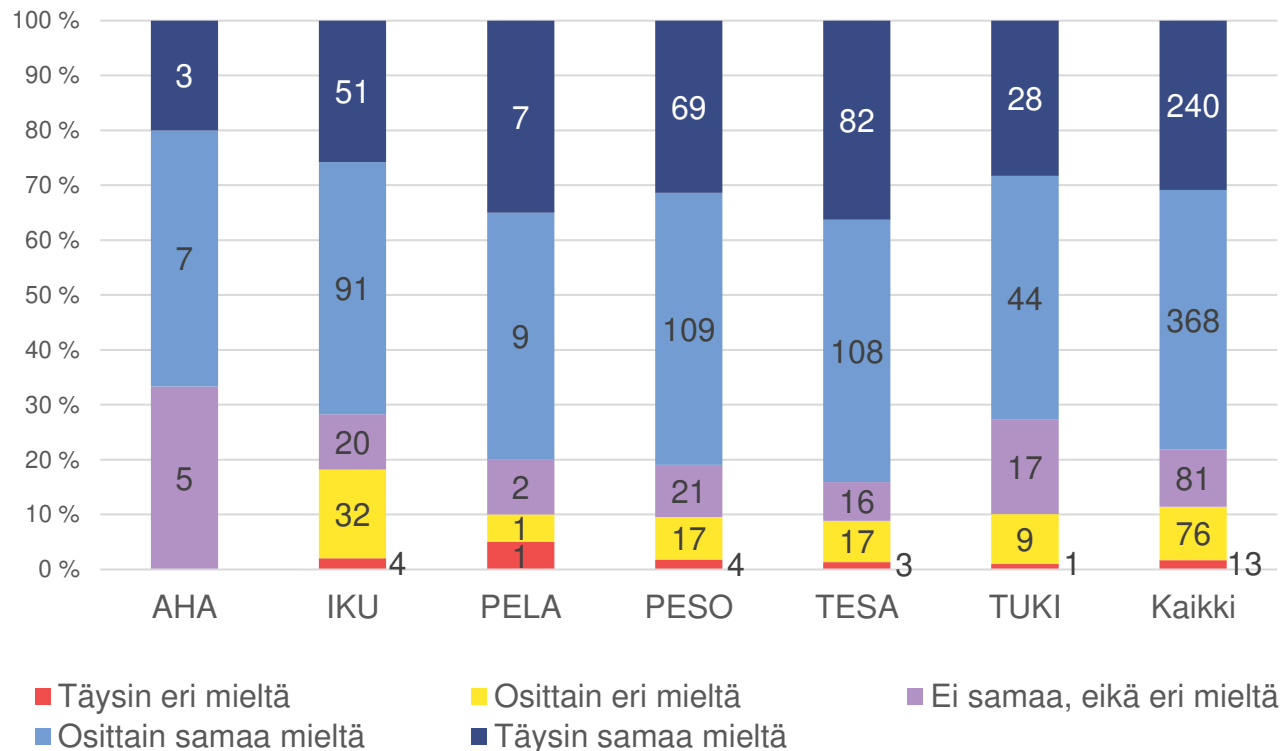
- Luodaan HR-tukikeskus, neuvonta-, ratkaisu- ja innovaatiopalvelut henkilöstön ja toimialojen tarvelähtöisen kehittämisen ja muutoksen tukemiseksi.
- Kilpailutetaan ja otetaan käyttöön uudet työterveyspalvelut.
- Kehitetään yhteistyössä KEVA:n kanssa työkykyjohtamisen arjen tukipalvelut.
- Kehitetään HR-toimintojen ja palvelujen automaatiota ja digipalvelualustoja.
- Yhtenäistetään henkilöstöedut.

Toimeenpanon etenemisestä voi lukea tarkemmin palvelustrategian toimeenpano-osiosta.



# Turvallisuuskulttuurin tila henkilöstön näkökulmasta

- Mittaus tehtiin vuonna 2023 ensimmäisen kerran Päijät-Hämeen hyvinvointialueella.
- Henkilöstön kokemasta turvallisuuskuvasta saadaan muodostettua käsitys organisaation yleisestä turvallisuuskulttuurista sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta.
- Turvallisuuskulttuurin tila -työkalu on Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen väline mittaamaan henkilöstön turvallisuuskuvaa.
- Turvallisuusindeksiksi (Net Safety Score) muodostui 66,6 %, joka voidaan määritellä lähtötasoksi. Seuraavia mittauksia verrataan lähtötasoon. Turvallisuusindeksi on -100 +100 välillä.



Kuvio 2. Päijät- Hämeen hyvinvointialueen henkilöstön vastaukset Turvallisuuskulttuurin tila-työkalun väittämään: "Minulla olisi turvallinen olo, jos olisin yksikössäni asiakkaana tai potilaana."



# Onnistumisilmoitukset

HaiPro-järjestelmässä on ollut mahdollisuus ilmoittaa toisen tai toisten onnistumisista tai muusta hyvin tehdystä työstä marraskuusta 2021 alkaen. Onnistumisilmoitusta kutsutaan nimellä PosiPro. Onnistumisilmoitusten määrä on kasvanut selkeästi vuosien 2022–2023 aikana.

- Vuonna 2022 PosiPro-onnistumisilmoituksia tehtiin yhteensä 442.
- Vuonna 2023 ilmoituksia tehtiin jo 1006 kappaletta.

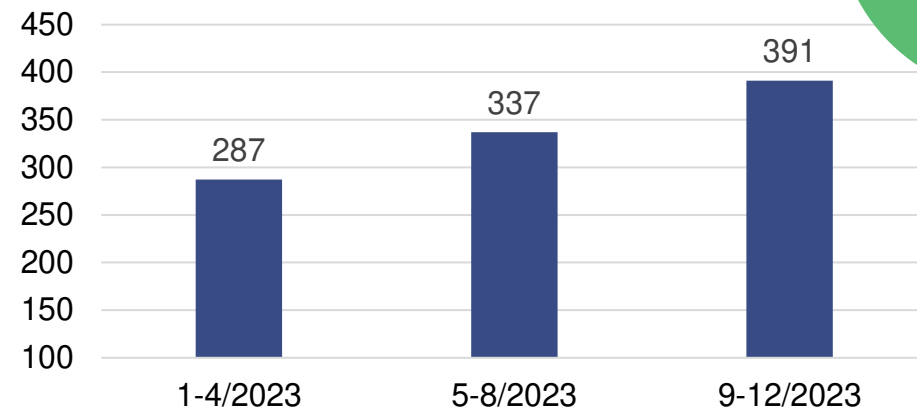
Vuonna 2023 PosiPro-onnistumisilmoituksia tehtiin liittyen työntekijöiden.

- asenteisiin
- työskentelytapaan
- yhteistyöhön
- sosiaalisiin taitoihin

Kehittämistoimenpiteitä onnistumisilmoitusten pohjalta on tehty vuonna 2023 yhteensä 6 kpl.

Palautteenantamisen kulttuurin jalkautumista on tapahtunut ja välitön positiivinen palaute työstä kollegalle nähdään tärkeänä. Positiivisella palautekulttuurilla on vaikutusta myös koettuun työhyvinvointiin.

Onnistumisilmoitukset osavuositain



Vuonna 2023 tehtyjä onnistumisilmoituksia yhteensä **1 006 kpl**

| Kokonaismäärät        | 1-4/2023 | 5-8/2023 | 9-12/2023 | 1-12/2023 |
|-----------------------|----------|----------|-----------|-----------|
| Onnistumisilmoitukset | 278      | 337      | 391       | 1006      |



# Palvelustrategia

---

- Palvelustrategian toimeenpano vuonna 2023
- Keskeiset kehittämistoimet 2023
- Palvelustrategian toimeenpanon vuosikatsaus 2023





## Arvomme

Luottamus Rohkeus Välittäminen Oikeudenmukaisuus

### Tehtävämme

Tuemme päijät-hämäläisten hyvinvointia ja järjestämme laadukkaat palvelut vastuullisesti ja joustavasti

### Päämäärämme

Hyvinvoivat asukkaat turvallisessa, elinvoimaisessa ja uudistuvassa

### Keskeiset tavoitteemme

Vaikuttavat, kustannustehokkaat ja saavutettavat palvelut sekä erinomainen asiakaskokemus

Luottamuksen avulla rakennettu, sujuva yhteistyö alueen kuntien, yhteisöjen ja valtionhallinnon kanssa – asukkaiden parhaaksi

Saavutettu asema alan parhaana julkisena työpaikkana

# Palvelustrategia

- Päijät-Hämeen hyvinvointialue on laatinut taloutensa ja toimintansa suunnittelua ja johtamista varten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelustrategian osana hyvinvointialuestrategiaa.
- Palvelustrategiassa on
  - määritelty keskeiset pitkän aikavälin tavoitteet ja periaatteet sosiaali- ja terveystalouden järjestämiselle ja tuottamiselle.
  - kuvattu miten sote –palvelut toteutetaan huomioiden päijäthämäläisten tarpeet, paikalliset olosuhteet sekä palvelujen saatavuus ja saavutettavuus.
  - nimetty kuusi toiminnan päätavoitetta, joista on johdettu 28 alatavoitetta.
- Strategiassa tehdyt valinnat perustuvat hyvinvointialueen lähtökohtien ymmärtämiseen, päivitettyyn tilannekuvaan toimintaympäristöstä ja palvelutarpeista sekä laaja-alaiseen alueelliseen vuoropuheluun eri sidosryhmien kanssa.




# Palvelustrategian toimeenpano


- Palvelustrategian toimeenpanon suunnittelu käynnistettiin alkuvuodesta 2023.
- Kevään aikana alatavoitteille nimettiin vastuuhenkilöt (omistajat), joiden tehtävän on seurata ja raportoida kyseisen alatavoitteen sisällön kehittymistä.
- Vastuuhenkilöt saivat ensimmäisen koulutuksen ja ohjausta tehtävänsä elokuussa 2023.
- Syyskuussa vastuuhenkilöt täydensivät palvelustrategian toimeenpano korttien sisältöä ja tekivät ensimmäisen osavuosi-arvion.
- Ensimmäisen arvion jälkeen korttien sisältöön lisättiin valmiusasteen määrittely, jonka käyttöä laajennetaan palvelustrategian toimeenpanon edetessä.
- Ensimmäinen palvelustrategian toimeenpanon vuosi-arvio kuvaa tosiasiallisesti palvelustrategian ensimmäisen vuoden viimeisen puolenvuoden edistymistä.




# Palvelustrategian toimeenpanon vuosikatsaus 2023

| Asiointi on sujuvaa ja asiakkaita ohjataan sekä tuetaan erinomaisesti  | Integroidut kustannustehokkaat palvelut ovat hyvin saatavissa ja saavutettavissa               |   | Yhteistyötä ja asiakas-kokemusta arvostetaan ja arvioidaan  | Hallintomalli ja johtaminen toteuttavat tavoitteita  | Alan paras julkinen työpaikka Suomessa tarjotaan Päijät-Hämeessä   | Kokonaisturvallisuuden osaaminen on vahvaa ja siihen luotetaan   |
|--|--|---|---|--|--|--|
| 1.1. Asiakkaiden omaehtoiisiin ratkaisuihin, kevyisiin ja ennaltaehkäiseviin palveluihin ohjautumista on vahvistettu | 2.1. Integroidut sote- ja perhekeskusmallit ovat maakunnallisesti toiminnassa                  | 2.2. Digipalvelut tulevat osaksi uudistuvaa palvelutuotantoa niin perus- kuin erityistasolla          | 3.1. Asiakaskokemustiedon kerääminen ja hyödyntäminen on systemaattista<br><b>Etenee aikataulussa</b>   | 4.1. Muodostettu maakunnalliseen ajatteluun tähtäävä aluedemokraattinen hallintomalli<br><b>Etenee aikataulussa</b>                          | 5.1. Kehittyvät osaajat  | 6.1. Hyvinvointialueen yhteisellä riskien- ja jatkuvuudenhallinnalla, turvallisuusviestinnällä sekä varautumisella on turvattu tehtävien hoitaminen ja asukkaiden turvallisuus kaikissa olosuhteissa<br><b>Etenee aikataulussa</b> |
| 1.2. Monipalvelu-asiakkaiden palvelu-kokonaisuudet on järjestetty vaikuttavasti ja kustannus-tehokkaasti             | 2.3. Erityistason ja perustason osaaminen täydentävät toisiaan moniammatillisessa yhteistyössä | 2.4. Ennaltaehkäiseviä, varhaisen toiminnan ja kotona asumista edistäviä palveluja on vahvistettu     | 3.2. Palvelut on järjestetty julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin parhaalla osaamisella perustuen tuotantotapojen systemaattiseen analysointiin<br><b>Etenee aikataulussa</b> | 4.2. Vahva ja osaksi johtamisjärjestelmää sidottu tietojohdaminen huomioiden kansallisen tason kehityssuunnat<br><b>Etenee aikataulussa</b>  | <b>Haastetta toteutuksessa</b>                                     | 6.2. Yhteensovitettu ja saumaton sote-pela yhteistyö<br><b>Haastetta toteutuksessa</b>   |
| 1.3. Yhtenäinen helposti saavutettava digitaalinen kanava kaikelle asiointille on laajasti asiakkaiden käytössä      | 2.5. Asiakas-lähtöisesti toteutettu tuotannonohjaus ja tavoitelähtöisesti johdettu resursointi | 2.6. Palvelualojen rakennetta on tarkasteltu laaja-alaisesti ja rakennemuutostyön tarpeet tunnistettu | 3.3. Yhdyspintatoiminnassa ja HYTE-kärjissä on onnistuttu<br><b>Etenee aikataulussa</b>   | 4.3. Systemaattisesti johdetut ja toiminnan tarpeita palvelevat toimitilat, tukipalvelut ja kehittämistoiminta<br><b>Etenee aikataulussa</b> | 5.2. Yhteisöllinen toimintakulttuuri<br><b>Etenee aikataulussa</b> | 6.3. Asukkaiden turvallisuuden tunne on vahvistunut ja hyvinvointialue sekä sen henkilöstö ovat ammattitaidoltaan luotettavia ja asukkaiden arvostamia kokonaisvaltaisia turvallisuusosaajia<br><b>Etenee aikataulussa</b>         |
| 1.4. Palveluissa asiointia ja ohjautumista kehitetään yhdessä asiakkaiden ja asukkaiden kanssa                       | <b>Merkittävä haaste toteutuksessa</b>   | 2.7. Ympäristökuormaa vähentävä palvelutuotanto   | 3.4. Yhteistyö alueen yhteisöjen, järjestöjen ja yritysten kanssa toimii erinomaisesti ja luottamus alueen toimijoiden kesken on vahvaa<br><b>Etenee aikataulussa</b>               | 4.4. Läpinäkyvä omavalvonta ja valvonta vahvistavat järjestämistä ja laadukasta toimintaa<br><b>Etenee aikataulussa</b>                      | 5.3. Reilu johtaminen<br><b>Haastetta toteutuksessa</b>            | 6.4. Yhteistyömalli kokonaisturvallisuuteen liittyvien ministeriöiden, yhteistyöalueen, kansallisten toimijoiden sekä kuntien kanssa on toimivaa ja molemminpuolinen luottamus vahvaa<br><b>Etenee aikataulussa</b>                |
| <b>Etenee aikataulussa</b>   | <b>Etenee aikataulussa</b>   | <b>Etenee aikataulussa</b>  | <b>Etenee aikataulussa</b>  | <b>Etenee aikataulussa</b>   | <b>Haastetta toteutuksessa</b>                                     | <b>Etenee aikataulussa</b>   |

 Toteutus käynnissä, etenee aikataulussa, matala riski myöhästymiselle, kattavat toteutussuunnitelmat

 Toteutus käynnistymässä, haasteita toteutuksessa tai kohonnut riski myöhästymiselle, toteutussuunnitelmassa puutteita

 Ei suunnitelmaa tai suunnitelman laatiminen alkuvaiheessa, merkittäviä haasteita toteutuksessa tai korkea riski myöhästymiselle

# Vuoden aikana tehdyt keskeiset kehittämistoimenpiteet 1/14

## Asiointi on sujuvaa ja asiakkaita ohjataan sekä tuetaan erinomaisesti

### Palvelustrategian alataavoite

### Keskeiset vuoden aikana tehdyt kehittämistoimenpiteet

**1.1.** Asiakkaiden omaehtoiisiin ratkaisuihin, kevyisiin ja ennaltaehkäiseviin palveluihin ohjautumista on vahvistettu

- Aikuisten psykososiaaliseen hoidon tarpeen arviotyökalun ja hoitoon ohjauksen Terapianavigaattorin käytöstä on tiedotettu ja koulutettu laajasti ammattilaisia.
- Nuorten masennusoireilun ehkäisyyn ja hoitoon suunnitellun ICP-menetelmän käyttöön on annettu ohjausta ja henkilöstöä on koulutettu.
- Varhaisen mielen hyvinvoinnin Ohjattu omahoito -pilotit päättyivät sosiaalisessa kuntoutuksessa, gerontologisessa sosiaalityössä ja vammaispalveluissa. Pilotointi jatkuu vielä avosairaanhoidossa.
- Kognitiivisen lyhytterapian koulutuksen toinen vaihe tullut päätökseen.
- Ikääntyneiden palveluiden ennaltaehkäisevien toimien ja omaehtoisten ratkaisujen toimeenpanoon on muodostettu työryhmä (IKU+Hyte+Avosh), verkoston mallintaminen ja toimijoiden vastuiden määrittely,.
- Vammaispalvelujen kotiin vietävien palveluiden asiakaslähtöisen kehittämisen toimeenpanosuunnitelma on valmistunut ja hyväksytty aluehallituksessa.

**1.2.** Monipalvelu-asiakkaiden palvelu-kokonaisuudet on järjestetty vaikuttavasti ja kustannustehokkaasti

- Akuuttigeriatrinen potilaiden hauraus-asteen arvioinnin (CFS) käyttöä on laajennettu erikoissairaanhoidossa.
- Psykiatrinen sairaanhoitajien ja sosiaalihuollon työntekijöiden työparipilotti on käynnissä.
- THL:n sujuvat palvelut kehittämiskokonaisuus on käynnistynyt.
- Terveys-, toimintakyky- ja hyvinvointitiedon yhteisen toimintamallin ja alustanselvitystyö on käynnistynyt.
- Työkyvyn tuen palveluja laajennettu Heinolaan ja Sysmään. Kehitetty ammattilaisten osaamista työ- ja toimintakyvyn haasteiden tunnistamisessa.
- Vammaispalveluiden esihenkilöt ovat työstäneen monialaisen palvelutarpeen prosessia osana vammaispalvelujen kehittämissuunnitelman toteuttamista.

# Vuoden aikana tehdyt keskeiset kehittämistoimenpiteet 2/14

Asiointi on sujuvaa ja asiakkaita ohjataan sekä tuetaan erinomaisesti

| Palvelustrategian alatavoite  | Keskeiset vuoden aikana tehdyt kehittämistoimenpiteet  |
|---|--|
| <p><b>1.3.</b> Yhtenäinen helposti saavutettava digitaalinen kanava kaikelle asiointille on laajasti asiakkaiden käytössä</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Suomisoten käyttäjien määrä on tuplaantunut palvelustrategian seurantakauden aikana. Rekisteröityneitä käyttäjiä on jo yli 40 000 kpl.</li><li>• Digihoitopolkujen siirto omaan alustaan on 80% valmistunut.</li><li>• Etävastaanotto käyttöönottokoulutukset on hyvässä vauhdissa.</li><li>• Tietohallinnon ja toiminnan yhteistyön tukemisessa työskentelee kuusi kokoaikaista digimentoria sekä tiimin vetäjä.</li><li>• Yhteisyrityksen sopimuksen ulkopuoliset kehitykset on määritelty ja tuotanto aluillaan suunnitellusti.</li></ul> |
| <p><b>1.4.</b> Palveluissa asiointia ja ohjautumista kehitetään yhdessä asiakkaiden ja asukkaiden kanssa</p>                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Vaikuttamistoimielinten toimintaohjelmat ovat valmistuneet ja toiminta käynnistynyt.</li><li>• Uusien vaikuttamiskanaviin pilotointeja valmisteltu.</li><li>• Vuorovaikutussuunnitelma on tehty ja hyväksytty.</li><li>• Kokemusasiantuntija vastaanotot käynnistyneet ja käynnistetyt ryhmät jatkaneet toimintaansa.</li><li>• Osallisuusohjelman toimeenpano-hankkeen käynnistäminen on valmisteltu. Osallisuussivut on avattu intraan.</li></ul>  |

# Vuoden aikana tehdyt keskeiset kehittämistoimenpiteet 3/14

## Integroidut kustannustehokkaat palvelut ovat hyvin saatavissa ja saavutettavissa

| Palvelustrategian alataavoite   | Keskeiset vuoden aikana tehdyt kehittämistoimenpiteet   |
|---|---|
| <b>2.1.</b> Integroidut sote- ja perhekeskusmallit ovat maakunnallisesti toiminnassa                | <ul style="list-style-type: none"><li>• Alaikäisten mielenterveyspalveluiden toimenpideohjelman on hyväksytty 06/2023 ja toimeenpano on käynnissä.</li><li>• Sähköisen perhekeskuksen (omaperhe.fi) käyttöönoton valmistelu käynnissä mm. Palvelutietovarantojen (PTV) –tietojen tarkistaminen ja täydentäminen.</li><li>• Monialaisen tuen tiimin kehittämisen työpajat ja pilotoinnin suunnittelu käynnistetty.</li></ul>   |
| <b>2.2.</b> Digipalvelut tulevat osaksi uudistuvaa palvelutuotantoa niin perus- kuin erityistasolla | <ul style="list-style-type: none"><li>• Erikoissairaanhoidon ja sosiaalipalveluiden välille on käynnistetty digitaalisten palveluiden kehitysprojekteja.</li><li>• Osana hoitopolkujen digitalisointia nykyiset hoitopolut on viety demo ympäristöön.</li><li>• Kotiutustiimin toteutuksen laajentaminen on käynnissä ja toiminnassa on aloittanut uusia digimentoreita.</li><li>• Digiasioinnin laajentamisen osalta on tunnistettu tarve kokonaisuuden sekä omistajuuden tarkentamisesta.</li></ul> |

# Vuoden aikana tehdyt keskeiset kehittämistoimenpiteet 4/14

## Integroidut kustannustehokkaat palvelut ovat hyvin saatavissa ja saavutettavissa

| Palvelustrategian alatavoite  | Keskeiset vuoden aikana tehdyt kehittämistoimenpiteet   |
|---|---|
| <p><b>2.3.</b> Erityistason ja perustason osaaminen täydentävät toisiaan moniammatillisessa yhteistyössä</p>    | <p>Erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon yhteistyö ja toimintakäytäntöjen yhtenäistäminen on käynnissä.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Palliatiivinen keskus on toiminnassa.</li><li>• Siirtovalmiiden potilaiden määrittely on tehty.</li><li>• Akuuttigeriatrisessa hankkeessa kehitetään vanhusten toimintakyvyn arviointi akuuttisairaanhoidossa (CFS) ja kattava geriatrinen arviointi (CGA) käyttöä ja hyödyntämistä toiminnassa.</li><li>• Yhteistyömalleja on toiminnassa kuten viikoittaiset tilannepalaverit.</li></ul> <p>Perusterveydenhuollossa osastojen käytänteiden yhtenäistäminen ja kuvaukset ovat valmiit.</p> |
| <p><b>2.4.</b> Ennaltaehkäiseviä, varhaisen toiminnan ja kotona asumista edistäviä palveluja on vahvistettu</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• RRP-asiantuntijajohtajien toiminta sote-keskuksissa alkanut, ryhmätoiminta alkanut.</li><li>• Ikääntyneiden palveluiden Ikäverkosto suunniteltu. Hyte-tietojohdamisen hanke alkanut.</li><li>• Audit-C ja mini-interventio määritelty toimialojen hyte-tavoitteeksi.</li></ul>  |

# Vuoden aikana tehdyt keskeiset kehittämistoimenpiteet 5/14

Integroidut kustannustehokkaat palvelut ovat hyvin saatavissa ja saavutettavissa

| Palvelustrategian alatavoite  | Keskeiset vuoden aikana tehdyt kehittämistoimenpiteet   |
|---|---|
| <p><b>2.5.</b> Asiakas-lähtöisesti toteutettu tuotannonohjaus ja tavoitelähtöisesti johdettu resursointi</p>        | <p>Keskeisten kehittämistoimenpiteiden arviointi on vielä kesken.</p>   |
| <p><b>2.6.</b> Palvelualojen rakennetta on tarkasteltu laaja-alaisesti ja rakennemuutostyön tarpeet tunnistettu</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Vammaispalveluiden kehittämissuunnitelma on 2023-2027 on valmistunut, hyväksytty aluehallituksessa ja toimeenpano on käynnistetty.</li><li>• Ikäntyneiden palveluiden järjestämissuunnitelman toimeenpano on käynnissä ja asumisen kehittämissuunnitelma on valmistumassa.</li><li>• Aluehallitus on päättänyt käynnistää valmistelun mielenterveyskuntoutujille suunnatun oman asumisyksikön perustamiseksi.</li></ul> |

# Vuoden aikana tehdyt keskeiset kehittämistoimenpiteet 6/14

Integroidut kustannustehokkaat palvelut ovat hyvin saatavissa ja saavutettavissa

| Palvelustrategian alatavoite                                  | Keskeiset vuoden aikana tehdyt kehittämistoimenpiteet   |
|---|---|
| <b>2.7.</b> Ympäristökuormaa vähentävä palvelutuotanto        | <p>Ympäristöohjelman toimeenpano on käynnistetty.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Henkilöstölle on rakennettu koulutusohjelma PÄTEVÄ-alustalle</li><li>• Vuokratilojen jäteselvitys on tehty</li></ul> <p>Kemikaalienhallintaohjelmaa tehdään yhteistyössä HR:n ja työsuojelun kanssa.</p> <p>KV-hankerahaa saatu vuosille 2024-2026.</p> <p>Ympäristöohjelman sähköisen raportoinnin kehittämiseen on saatu vakiinnuttamisrahaa.</p>   |
| <b>2.8.</b> Tiedonkulku ammattilaisten välillä on varmistettu | <p>Jokaiselle osa-alueelle on tehty joko hankesuunnitelma tai projektisuunnitelma ja koottu työryhmä sekä haettu ohjausryhmän hyväksyntä.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Opiskeluhuollon tietojärjestelmä ratkaisut</li><li>• Ikääntyneiden palveluissa laaja-alainen, tunnettu ja vahva yhteistyön asiakasohjaus sekä saumaton toimialojen välinen yhteistyö</li><li>• Vammaispalveluissa toimialat ylittävät ja YTA-tasoinen yhteistyö</li><li>• Terveystieteiden tilannekuvajärjestelmän laajentaminen</li><li>• Ammattilaisten välisen viestinnän kehittäminen sosiaali- ja terveys Life Caressa</li></ul> |

# Vuoden aikana tehdyt keskeiset kehittämistoimenpiteet 7/14

## Yhteistyötä ja asiakas-kokemusta arvostetaan ja arvioidaan

### Palvelustrategian alatavoite

### Keskeiset vuoden aikana tehdyt kehittämistoimenpiteet

**3.1.** Asiakaskokemustiedon kerääminen ja hyödyntäminen on systemaattista

Asiakaskokemustiedon keräämisen palvelu- ja tietomallit on kuvattu sekä tiedonkeruun sisällöstä ja raportinäkymästä on tehty alustava suunnitelma. Kehittämistyö tehtiin yhteistyössä toimialojen kanssa ja kehittämistyön tuloksia on validoitu yhteistyössä ammattilaisten kanssa sekä vaikuttamistoimielinten edustajien kanssa pidetyssä työpajassa. Työssä on hyödynnetty alueellisten ja kansallisten toimijoiden toimintamalleja.

- Verkkosivuilla olevassa palautekyselyssä on otettu käyttöön NPS –mittari.
- Asiakaskokemustiedon keräämisen ja hyödyntämisen kehittämisestä on käynnistetty suunnitelmallinen viestintä.

**3.2.** Palvelut on järjestetty julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin parhaalla osaamisella perustuen tuotantotapojen systemaattiseen analysointiin

Monituottajuusohjelman 2021-2023 toteutuminen on arvioitu;

- Tuotantotapa-analyysien teko on vakiinnutettu
- Hankintaprosessit on kuvattu ja niitä on kehitetty
- Omavalvontaa valmisteltiin ja palvelujen valvontaa uudistettiin
- Sopimushallinnan järjestelmä otettuun käyttöön ja laadittiin sopimushallinnan ohje.
- Palvelutuottajayhteistyötä on kehitetty

Monituottajuusohjelman 2024-2026 valmistelu on aloitettu.

# Vuoden aikana tehdyt keskeiset kehittämistoimenpiteet 8/14

## Yhteistyötä ja asiakas-kokemusta arvostetaan ja arvioidaan

| Palvelustrategian alatavoite  | Keskeiset vuoden aikana tehdyt kehittämistoimenpiteet  |
|---|--|
| <b>3.3.</b> Yhdyspintatoiminnassa ja HYTE-kärjissä on onnistuttu  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Hyvinvoinnin ja terveydenedistämisen (hyte)-neuvottelu järjestetty.</li><li>• Yhteyshenkilöt nimetty yhdyspinnoille.</li><li>• Toimialojen hyte-tavoitteet suunniteltu.</li><li>• Hyte-kärkien toimenpiteet raportoitu hyte-vuosiraportissa.</li><li>• Hyte-kertoimen seurantaryhmä perustettu ja toiminnassa.</li></ul> |
| <b>3.4.</b> Yhteistyö alueen yhteisöjen, järjestöjen ja yritysten kanssa toimii erinomaisesti ja luottamus alueen toimijoiden kesken on vahvaa      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Yhdyspinta- ja järjestöneuvottelukunnan toiminnan juurtuminen.</li><li>• Järjestöyhteistyön mallin ja avustusprosessin käyttöönotto, järjestöjen palvelutuottajien tapaamiset ja verkostojen kartoitus.</li></ul>  |
| <b>3.5.</b> TKIO*-toiminnassa tehdään yhteistyötä muiden hyvinvointialueiden kanssa ja implementoidaan toimintaan kansallisesti parhaita käytäntöjä | <ul style="list-style-type: none"><li>• TKKI- ohjelman tavoitteet on hyväksytty ja ohjelma viimeistelty.</li><li>• TKKI- yksikön rakenteet on määritelty ja toiminta käynnistetty.</li><li>• Hankehallintaprosessi on laadittu ja käyttöönotettu.</li></ul>  |

# Vuoden aikana tehdyt keskeiset kehittämistoimenpiteet 9/14

## Hallintomalli ja johtaminen toteuttavat tavoitteita

| Palvelustrategian alatavoite  | Keskeiset vuoden aikana tehdyt kehittämistoimenpiteet  |
|---|--|
| <p><b>4.1.</b> Muodostettu maakunnalliseen ajatteluun tähtäävä aluedemokraattinen hallintomalli</p>                         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Päätösvaltamatriisin valmistelu on käynnistynyt.</li><li>• Hallintosäännön päivitys versio 5. (11/23) on tehty.</li><li>• HVA:n kuntien ja maakuntaliiton yhteistyöpöytäkirja on tehty.</li><li>• Yhdyspintaneuvottelukunta on kokoontunut ja hyvinvoinnin- ja terveydenedistämisen vuosineuvottelut 2023 on toteutettu.</li></ul> |
| <p><b>4.2.</b> Vahva ja osaksi johtamisjärjestelmää sidottu tietojohdaminen huomioiden kansallisen tason kehityssuunnat</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Tietojohdamisen yhteistyömalli luotu ja käytössä.</li><li>• Hyvinvointialueen yhtenäisen tietopohjan kehitystyö käynnissä.</li><li>• Kansallinen vähimmäistietosisältötyö käynnissä.</li><li>• Raportointiympäristön kehitys / siirtymä käynnissä.</li></ul>   |

# Vuoden aikana tehdyt keskeiset kehittämistoimenpiteet 10/14

## Hallintomalli ja johtaminen toteuttavat tavoitteita

| Palvelustrategian alatavoite   | Keskeiset vuoden aikana tehdyt kehittämistoimenpiteet   |
|--|---|
| <p><b>4.3.</b> Systemaattisesti johdetut ja toiminnan tarpeita palvelevat toimitilat, tukipalvelut ja kehittämistoiminta</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Toimitilaohjelman päivitys on valmistunut.</li><li>• Modulo-tietojärjestelmä on käytössä ja tietosisällön laajentamista jatketaan edelleen.</li><li>• Hankehallintaprosessi 2.0 hyväksytty ja käyttöön otettu.</li><li>• TKKI -ohjelma on hyväksytty ja toiminnon kotipesä päätetty - Toimintasuunnitelma ja tavoitteet vuodelle 2024 määritetty</li></ul>  |
| <p><b>4.4.</b> Läpinäkyvä omavalvonta ja valvonta vahvistavat järjestämistä ja laadukasta toimintaa</p>                      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Omavalvontaohjelman päivitys aloitettu. Toimialojen valvonnan painopisteet ja resurssit on kartoitettu sekä valvonnan yhtenäisiä toimintamalleja ja työkaluja on kehitetty.</li><li>• Palvelustrategian toimeenpano on käynnistetty ja seuranta/raportointi on sisällytetty omavalvontaohjelman osavuosikatsaukseen.</li><li>• Sote generinen omavalvontasuunnitelma pohja valmistunut ja siihen on sisällytetty asiakas- ja potilasturvallisuuden sisältövaateet. So Te Pe omavalvontasuunnitelmien kirjoittaminen käynnissä.</li><li>• Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimeenpano on käynnistetty ja hyvinvointialueen ensimmäinen kypsyysarvio on tehty.</li><li>• Hyvinvointialueen toiminnan seurannan kokonaisuuden hanke on käynnistetty.</li></ul> |

# Vuoden aikana tehdyt keskeiset kehittämistoimenpiteet 11/14

## Alan paras julkinen työpaikka Suomessa tarjotaan Päijät-Hämeessä

| Palvelustrategian alatavoite                | Keskeiset vuoden aikana tehdyt kehittämistoimenpiteet  |
|---|--|
| <b>5.1. Kehittyvät osaajat</b>              | <p>ELMA - elinvoimainen ja monimuotoinen hoiva- ja hoitoala -hanke on käynnistynyt.</p> <p>Strategisen työnantajamielikuvan suunnittelutyö on käynnistetty ja pääviesti luotu.</p> <p>Rekrytoinnin kokonaisuutta on arvioitu ja kehitetty;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Rekrytointijärjestelmän kilpailutus on käynnissä</li><li>• Keikkalaisten rekrytointiprosessin palvelupolun kehittäminen on alkanut</li><li>• Vuokrahenkilöstön käytön selvitys on käynnistetty</li><li>• Kansainvälisen rekrytoinnin koordinointi on käynnistetty</li></ul>   |
| <b>5.2. Yhteisöllinen toimintakulttuuri</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Henkilöstön osallistamisen ja jatkuvan kehittämisen toimintamallien kehittäminen jatkuu aikataulussa.</li><li>• Perheystävällisen työpaikan kehittämissuunnitelma on tehty vuodelle 2024.</li><li>• Työterveyspalvelujen kumppaniksi on valittu Pihlajalinna ja haltuunottoprojekti on käynnistetty.</li><li>• Tavoitteena ollutta Lean- valmentajien rekryä ei ole toteutettu.</li><li>• Työkyvyn johtamisen tavoitteita ja tunnuslukuja on määritelty ikääntyneiden palveluiden johtoryhmän kanssa ja kehittäminen etenee aikataulussa.</li><li>• Esihenkilövalmennuksen pilottisuunnitelma on valmis ja toteutus käynnistyy alkuvuodesta 2024</li></ul> |

# Vuoden aikana tehdyt keskeiset kehittämistoimenpiteet 12/14

## Alan paras julkinen työpaikka Suomessa tarjotaan Päijät-Hämeessä

| Palvelustrategian alatavoite | Keskeiset vuoden aikana tehdyt kehittämistoimenpiteet   |
|------------------------------|---|
| 5.3. Reilu johtaminen        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Työterveyshuollon palveluntuottaja on kilpailutettu ja haltuunotto on käynnistynyt.</li><li>• Henkilöstökokemuksen palveluntuottajan kilpailutusta on valmisteltu.</li><li>• Valmennus työkykyjohtamiseen ja hakijaviestintään on toteutettu.</li><li>• Palkkaus- ja palkitsemisjärjestelmää on uudistettu.</li></ul> |



# Vuoden aikana tehdyt keskeiset kehittämistoimenpiteet 13/14

## Kokonaisturvallisuuden osaaminen on vahvaa ja siihen luotetaan

| Palvelustrategian alatavoite   | Keskeiset vuoden aikana tehdyt kehittämistoimenpiteet   |
|--|---|
| <p><b>6.1.</b> Hyvinvointialueen yhteisellä riskien- ja jatkuvuudenhallinnalla, turvallisuusviestinnällä sekä varautumisella on turvattu tehtävien hoitaminen ja asukkaiden turvallisuus kaikissa olosuhteissa</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Varautumisen ydinryhmä ja alueellinen yhteistyöryhmä perustettu. Varautumisen painopisteet vuodelle 2024 on määritelty.</li><li>• Riskienhallinnan ja turvallisuuden työryhmä perustettu (RiTu). Riskienhallinnan kokonaisprosessin luonnos on valmistunut.</li></ul> |
| <p><b>6.2.</b> Yhteensovitettu ja saumaton sote-pela yhteistyö</p>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Ensihoito siirtynyt valtaosin terveyden- ja sairaanhoidon toimialalle.</li><li>• Hyvinvointialueen TIKE (tilannekeskus) -hankkeen suunnittelu etenee.</li><li>• Kunnat ja sosiaalitoimi etenevät evakuointisuunnittelussa.</li></ul>                                  |



# Vuoden aikana tehdyt keskeiset kehittämistoimenpiteet 14/14

## Kokonaisturvallisuuden osaaminen on vahvaa ja siihen luotetaan

| Palvelustrategian alatavoite   | Keskeiset vuoden aikana tehdyt kehittämistoimenpiteet  |
|--|--|
| <p><b>6.3.</b> Asukkaiden turvallisuuden tunne on vahvistunut ja hyvinvointialue sekä sen henkilöstö ovat ammattitaidoltaan luotettavia ja asukkaiden arvostamia kokonaisvaltaisia turvallisuusosaajia</p> | <p>Alueen asukkaiden turvallisuuden tunnetta vahvistetaan avoimella turvallisuus- ja kehittämistiedon julkaisemisella.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Omavalvonnan osavuosisraportissa on julkaistu asiakas- ja potilasturvallisuuden indikaattoreita ja tehtyjä kehittämistoimenpiteitä</li><li>• Pelastuslaitoksen vuoden 2023 toiminnasta on julkaistu tilastokooste.</li><li>• Pelastuslaitoksen valvontasuunnitelma vuodelle 2024 on hyväksytty.</li><li>• Yhteistyö alueellisessa liikenneturvallisuustyössä on käynnistetty.</li><li>• Geriatrian poliklinikka ja geriatriinen osaamiskeskus kehittivät syksyn aikana toimintamallin lähisuhdeväkivallan tunnistamiseen ja puheeksiottoon ikääntyvien palveluissa.</li><li>• Neuvolapalveluissa koulutettiin henkilökunta lähisuhdeväkivallan puheeksiottoon.</li></ul> <p>Henkilöstön turvallisuuskoulutukset on aloitettu turvallisuuskoordinaattorin toimesta ja henkilöstön alkusammutuskoulutusten kilpailutus on valmisteilla.</p> <p>Yhteistyötä henkilöstön kouluttamisessa on kehitetty ja valmisteltu hyvinvointialueen yksiköiden kesken.</p> |
| <p><b>6.4.</b> Yhteistyömalli kokonaisturvallisuuteen liittyvien ministeriöiden, yhteistyöalueen, kansallisten toimijoiden sekä kuntien kanssa on toimivaa ja molemminpuolinen luottamus vahvaa</p>        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Alueellinen yhteistyöryhmä on perustettu; PHTurvan esikunnan synkronointi; Kuntaturva (ydinryhmän osallistuminen).</li><li>• YTA-sopimuksen valmistelu aloitettu.</li></ul>  |

# Keskeiset huomiot palvelustrategian toimeenpanosta

- Tulokorttimalli on havainnollinen ja toimiva.
- Luotua mallia on alettu käyttämään myös laajemmin hyvinvointialueella joidenkin yksiköiden toimintasuunnitelman seurannassa.
- Palvelustrategian seuranta antaa nopeasti hyvän kuvan alatavoitteiden keskeisten toimintojen kehittymisestä.
- Joidenkin palvelustrategian alatavoitteiden sisällöt vaativat vielä tarkempaa määrittelyä.
- Vastuuhenkilöiden tehtävän sisältöä on kirkastettava ja ohjausta tehostettava.
- Palvelustrategian kärkiin määritelty toiminta kehittyy ja etenee toimialoilla, mutta niiden kytkeytymistä palvelustrategian toteutumisen raportointiin tulee vielä kehittää.



## Lisätietoja

- [Päijät-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilta](#)
  - [Tietokanavalta](#)
- 



Päijät-Hämeen  
hyvinvointialue