

Omavalvonnan toteutumisen seurantaraportti

Tilannekatsaus ajalta 1.1.-30.4.2025



Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue



- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon – sekä pelastustoimen palveluiden järjestämistä alueella.
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen muodostavat 18 kuntaa, joissa on yhteensä noin 190 000 asukasta



Henkilöstö



Hoitoon pääsy ja odotusajat



Hoitoonpääsy ja odotusajat

THL julkaisee tiedot perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon hoitoonpääsystä säännöllisesti päivittyvässä tietokanta- ja laaturaporteissa ja kerran vuodessa julkaistavassa tilastoraportissa.

Tiedot voi tarkistaa alla olevista linkeistä:

- Hoitoon pääsy kiireettömään perusterveydenhuoltoon: [Ensimmäisen hoitotapahtuman toteutuminen](#), THL raportti
- [Suun terveydenhuollon ensimmäisen hoitotapahtuman toteutuminen](#), THL raportti
- [Hoitoon pääsy erikoissairaanhoidossa](#), tiedot julkaistaan hyvinvointialueen ulkoisilla verkkosivuilla: www.hyvaep.fi / Hoitoonpääsy ja odotusajat

Ikäihmisten sosiaalipalveluihin pääsyn odotusaika

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (604/2022; 26§) edellyttää, että *hyvinvointialueen on julkaistava ainakin puolivuositain tiedot siitä, missä ajassa iäkäs henkilö voi saada hakemansa sosiaalipalvelut.*

Tiedot julkaistaan hyvinvointialueen ulkoisilla verkkosivuilla:
www.hyvaep.fi /hoitoonpääsy ja odotusajat:

[Ikäihmisten sosiaalipalveluihin pääsyn odotusajat](#)



Määräaikojen ja mitoitusten valvonta



Määräaikojen ja mitoitusten valvonta

- Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos (THL) kerää säännöllisesti (yleensä kaksi kertaa vuodessa, keväällä ja syksyllä) määräaika- ja mitoitustietoja eri hyvinvointialueiden sosiaali- ja terveystalvveluista.
- Tiedot julkaistaan aihealueittain hyvinvointialue- ja kuntakohtaisina raportteina THL:n nettisivuilla: [Tilastot aiheittain](#)

Lastensuojelun määräaikojen seuranta

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue	% (1.10.2023- 31.3.2024)	% (1.4.- 30.9.2024)
	THL:n keräämät tiedot	THL:n keräämät tiedot
Käsittely aloitettu 7 arkipv kuluessa	95,6	97,7
Käsittely aloitettu 8-14 arkipv kuluessa	3,3	1,7
Käsittely aloitettu yli 14 arkipv kuluessa	1,1	0,6
Valmistunut 3 kk kuluessa	83,0	86,8
Valmistunut yli 3:n mutta alle 4kk:n kuluessa	14,0	9,3
Valmistunut 4 kk tai yli kuluessa	3,0	3,9



Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue	% (ajankohta 4 / 2024 THL keräämä tieto)	% (ajankohta 10/2024) THL keräämä tieto
Käsittely 0-7 arkipäivänä	83	98,5
Käsittely 8-9 arkipäivänä	8	1,3
Käsittely yli 9 arkipäivän jälkeen	9	0,2

Asiakaskokemus ja asiakaspalautteet



Asiakaskokemus NPS

*Palvelun suositteluhaluus
Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella*

Yhtenäinen asiakaspalautemalli (THL)

Asiakaspalaute 01-04/2025



Tietoa palautteen annosta

Palautteen antaja		01-04/2025
Asiakas		1021
Läheinen		180
Muu		33

Asioitko tällä käynnillä		01-04/2025
paikan päällä		985
etäyhteydellä		122



Asiakaskokemus

NPS on asiakastytyvyyden mittari, palvelun suositteluhalukkuus.

NPS on indeksi, joka perustuu yhteen kysymykseen: ”**Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheillesi?**”.

Kysymykseen vastataan asteikolla 0-10, jossa 0 tarkoittaa, ettei suosittelisit lainkaan ja 10 tarkoittaa, että suosittelisit erittäin todennäköisesti.

NPS voi saada arvon -100 – 100.

NPS (01-04/2024) 59.

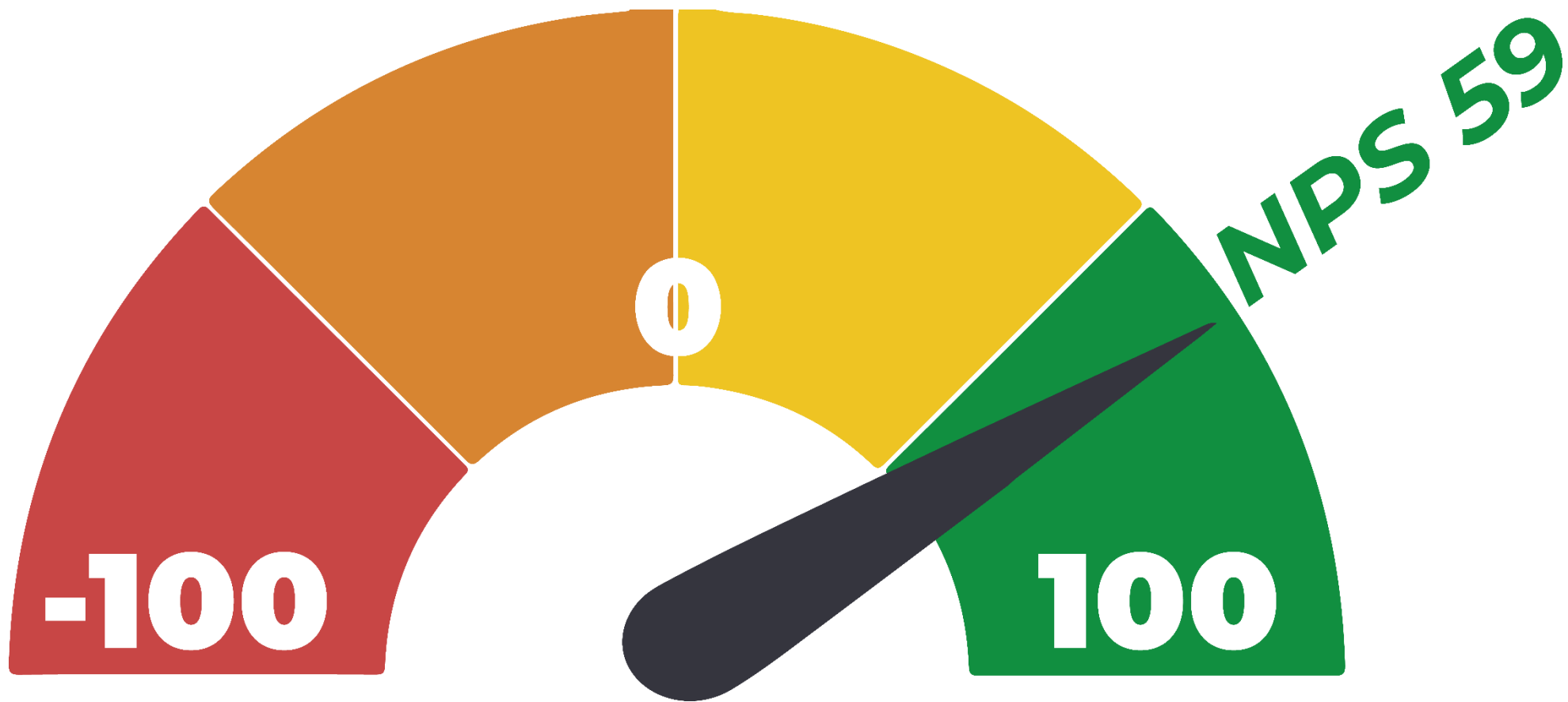
Suosittelijat: 10 (1931), 9 (659)

Arvostelijat: 6 (64), 5 (67), 4 (47), 3 (41), 2 (48), 1 (70), 0 (191)

Vastaajamäärä 3971.

Asiakastytyvyyden keskiarvo 8,4 (0-10).





Asiakaskokemus – väittämät

- ajankohta 01-04/2025

	1	2	3	4	5	ka
Sain apua, kun sitä tarvitsin.						4,3
Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.						4,2
Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani.						4,3
Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.						4,3
Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.						4,3
Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.						4,3
Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.						4,3
Yhteensä						4,3



Asiakaspalautteiden käsittely

Toimenpiteet	1.1.-30.4.2025 (%)
Käsitellään yksikön henkilökunnan kanssa	16,2%
Yhteydenotto palautteen antajaan	1,6%
Käsitellään yksikön johtoryhmässä	0,2%
Viedään eteenpäin ylemmälle tasolle	0,8%
Suunnitellaan kehittämistoimenpide	0,4%



Asiakkaan ja potilaan oikeudet



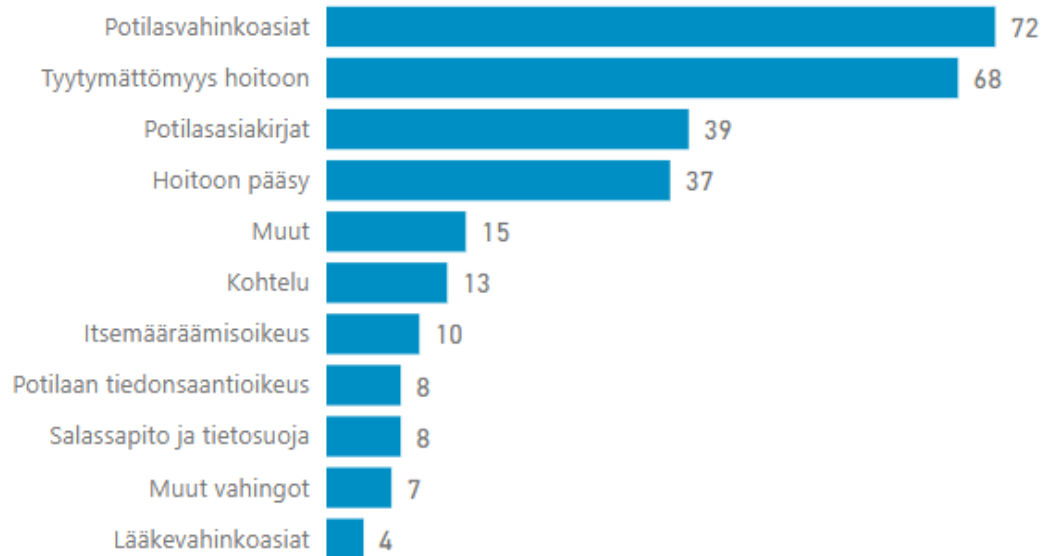
Potilasasia- ja sosiaaliasiavastaavien yhteydenotot

tammi-huhtikuu 2025

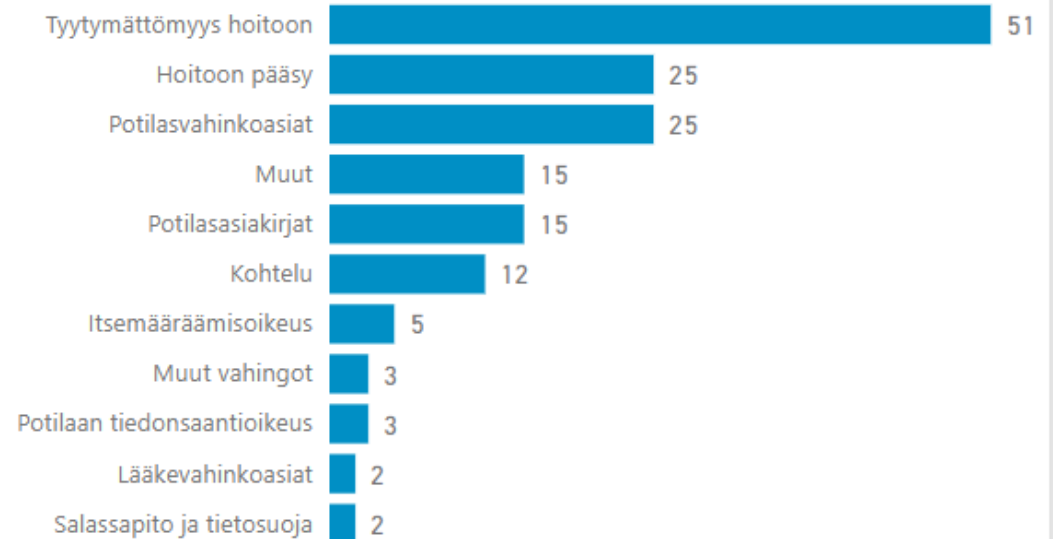


Yhteydenotot potilasasiavastaaviin tammi-huhtikuu 2025

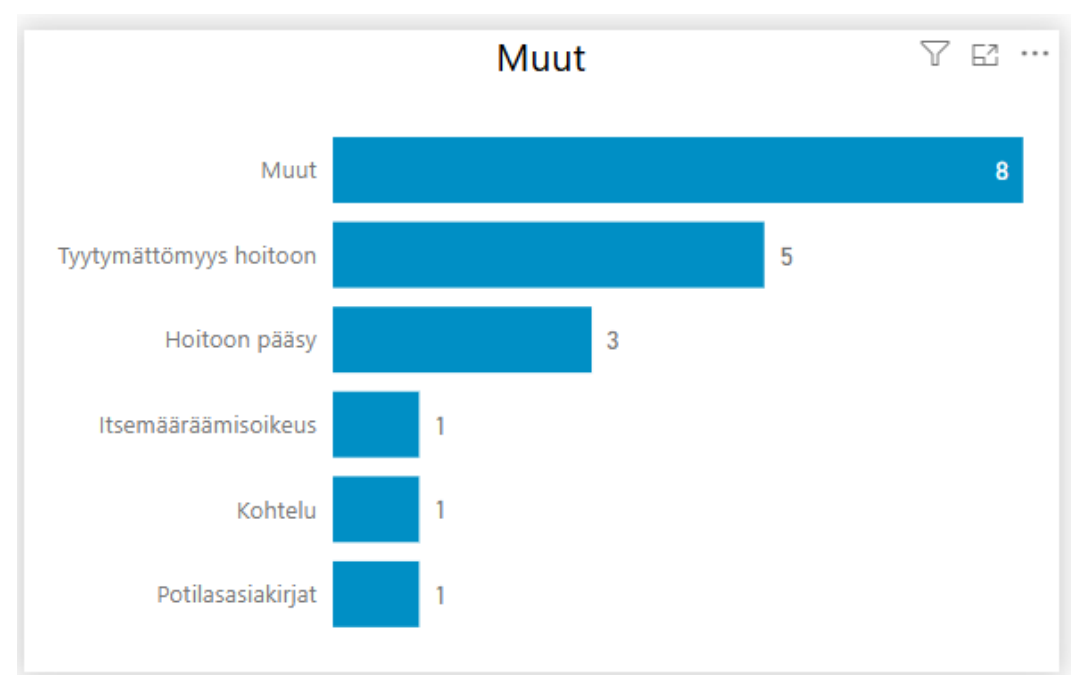
Erikoissairaanhoido



Lähihoitopalvelut



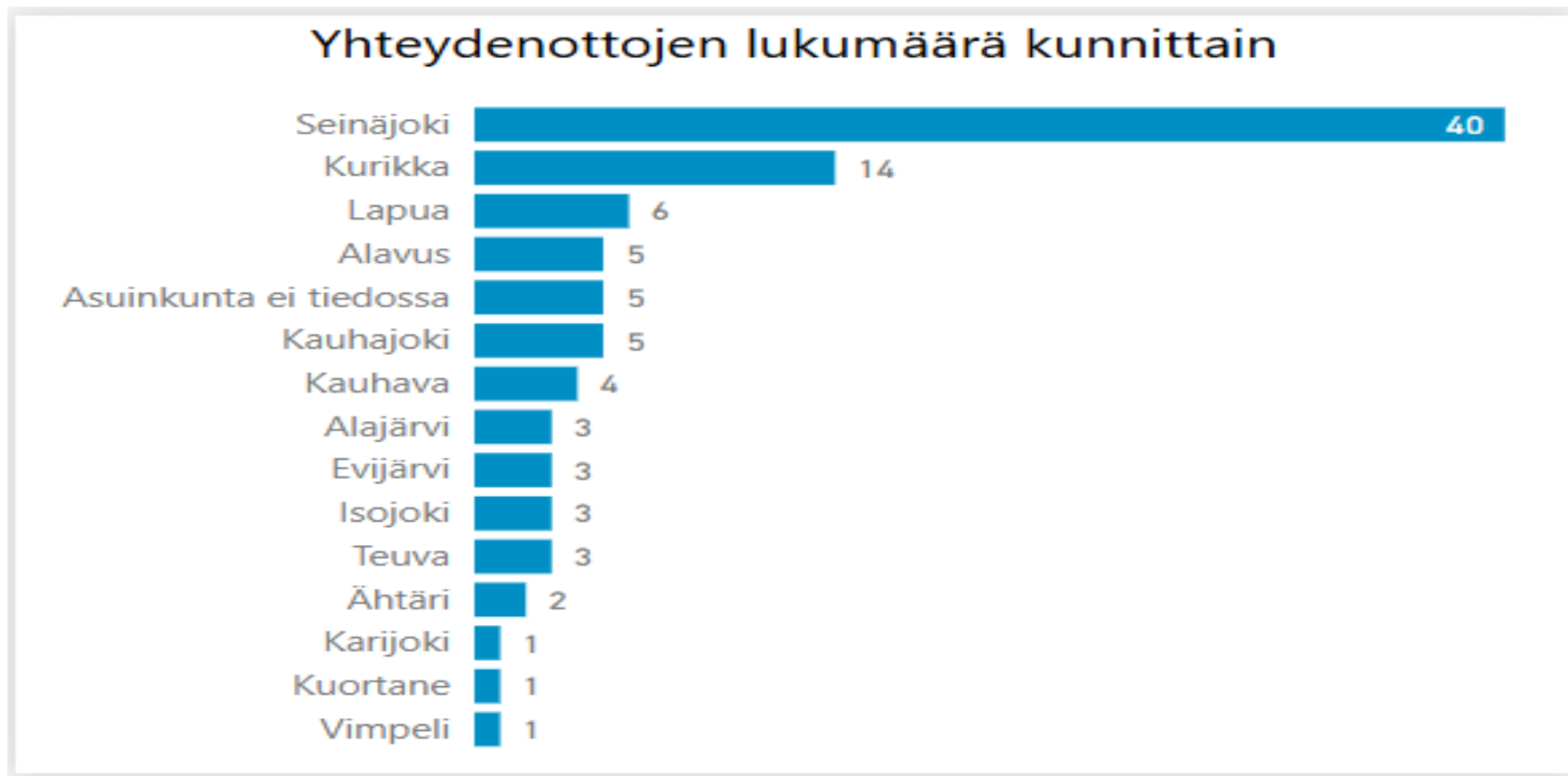
Yhteydenotot potilasasiavastaaviin tammi-huhtikuu 2025



Yhteydenotot potilasasiavastaaviin tammi-huhtikuu 2025

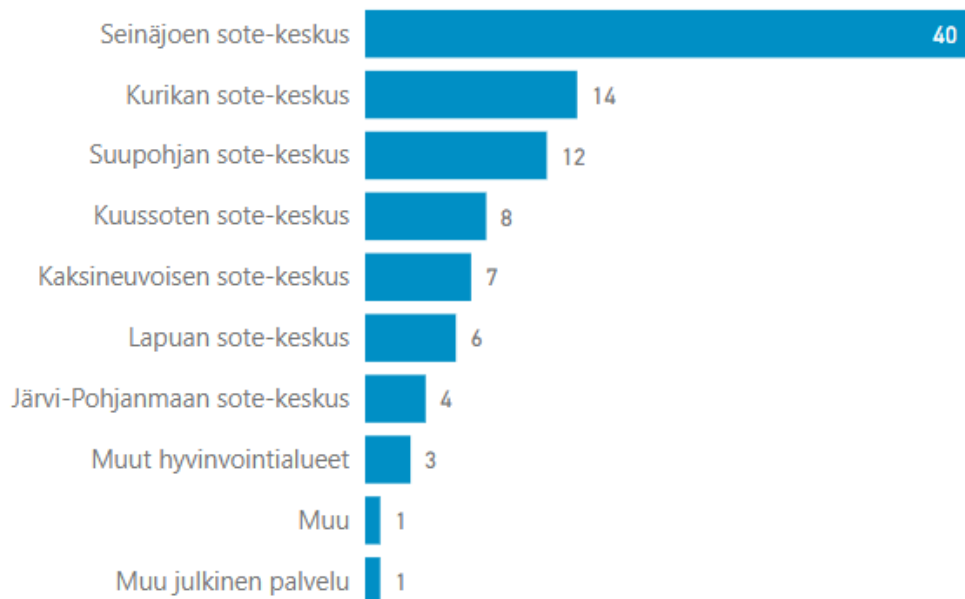
Yhteydenottojen syyt						
Syy	Erikoissairaanhoido	Lähterveyspalvelut	Muu	Muut hyvinvointialueet	Yksityiset palveluntuottajat	Yhteensä
Tyytymättömyys hoitoon	68	51	5	1	4	129
Potilasvahinkoasiat	72	25		9	7	113
Hoitoon pääsy	37	25	3	2		67
Potilasasiakirjat	39	15	1	2	1	58
Muut	15	15	8		1	39
Kohtelu	13	12	1			26
Itsemääräämisoikeus	10	5	1	1		17
Potilaan tiedonsaantioikeus	8	3			2	13
Muut vahingot	7	3				10
Salassapito ja tietosuoja	8	2				10
Lääkevahinkoasiat	4	2				6
Syy puuttuu					1	1
Yhteydenottoja yhteensä	208	97	15	11	12	343

Yhteydenotot sosiaaliasiavastaavaan kunnittain tammi-huhtikuu 2025

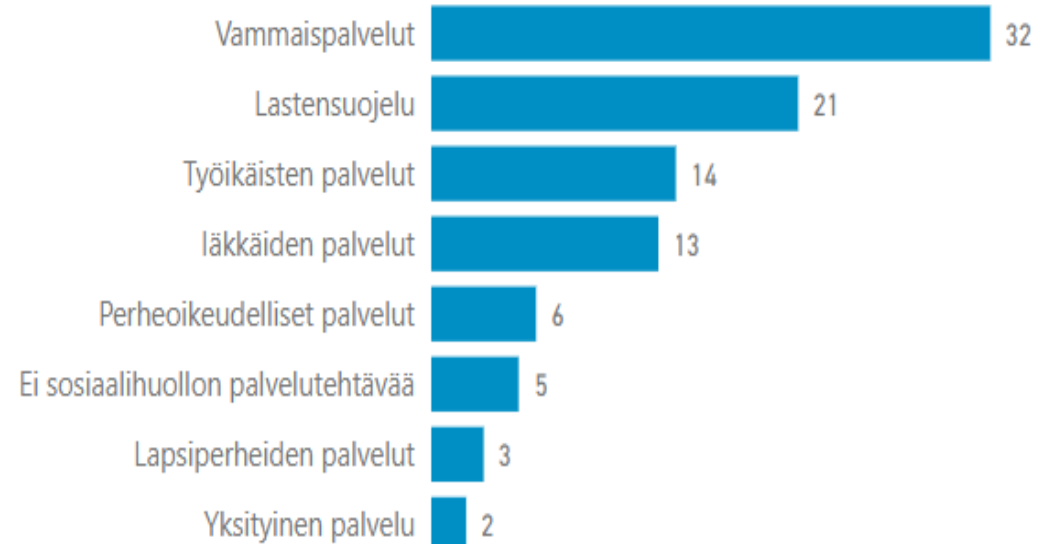


Yhteydenotot sosiaaliasiavastaavaan tammi-huhtikuu 2025

Yhteydenottojen lukumäärä sote-keskuksittain



Yhteydenottojen lukumäärä palvelutehtävittäin



Yhteydenotot sosiaaliasiavastaavaan palvelutehtävittäin tammi-huhtikuu 2025

Yhteydenottojen syyt palvelutehtävittäin

Yhteydenoton syy	Ei sosiaalihuollon palvelutehtävää	lääkäiden palvelut	Lapsiperheiden palvelut	Lastensuojelu	Perheoikeudelliset palvelut	Työikäisten palvelut	Vammaispalvelut	Yksityinen palvelu	Yhteensä
Palvelun toteuttaminen	1	4	3	13	4	6	7	1	39
Hallintopäätökset		2		3		7	20		32
Kohtelu		2	2	9	5	1	5		24
Muut	4	1		2	1	4	5	1	18
Tiedonsaantioikeus		1	1	7					9
Oikeuksiin ja lainsäädäntöön liittyvä neuvonta		2	1	1	1				5
Sopimusasiat				1	2				3
Asiakasmaksuasiat ja muut maksuasiat		1				1			2
Itsemääräämisoikeus		1					1		2
Salassapito ja tietosuojat				1					1
Vahinkoasiat		1							1
Yhteydenotot yhteensä	5	13	3	21	6	14	32	2	96

Yhteydenotot sosiaaliasiavastaavaan koskien varhaiskasvatusta Etelä-Pohjanmaan alueen kunnissa tammi-huhtikuu 2025:

Yhteydenottoja yhteensä: 2



Muistutukset sosiaali- ja terveydenhuollossa



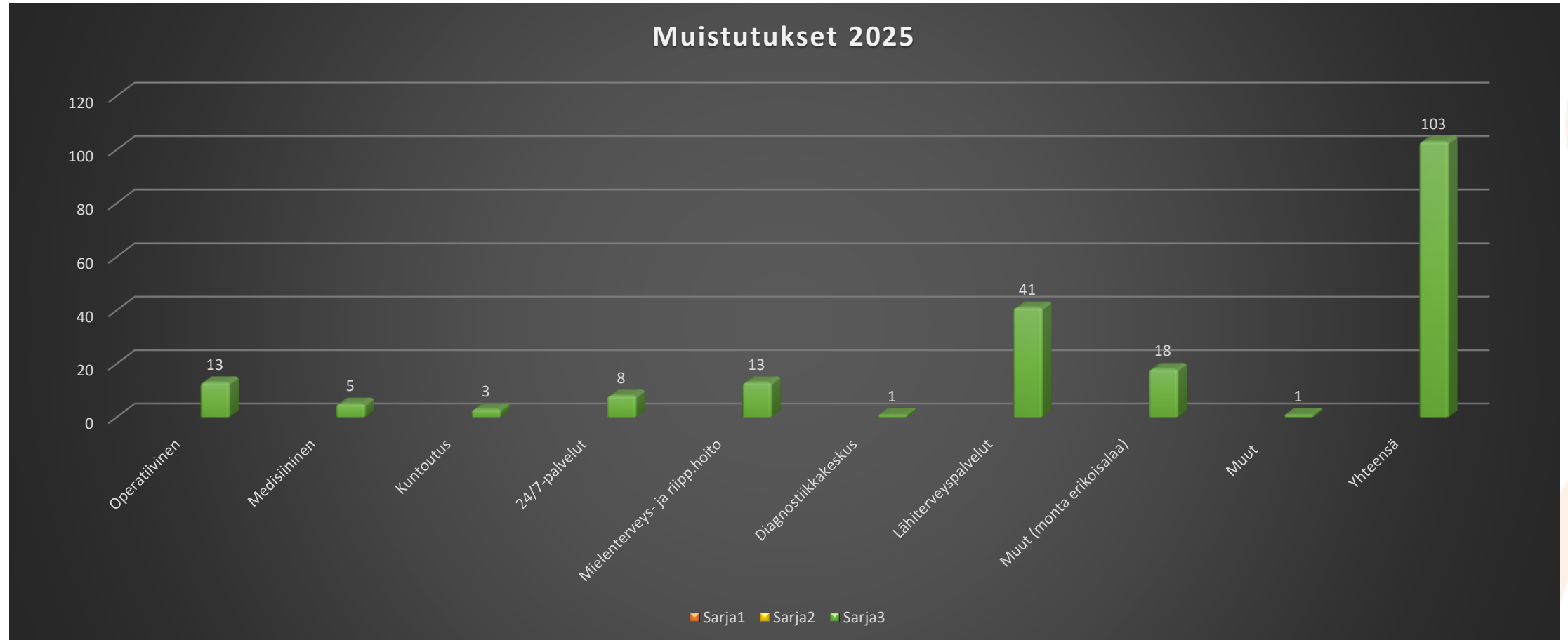
Muistutukset

Pth + esh

muistutukset v.2025

Palvelualue	Ajalla 1.1.-30.4.
Operatiivinen	13
Medisiininen	5
Kuntoutus	3
24/7-palvelut	8
Mielenterveys- ja riippuvuushoito	13
Diagnostiikkakeskus	1
Lähi-terveyspalvelut	41
Muut (monta erikoisalaa)	18
Muut	1
Yhteensä	103

Muistutukset terveydenhuoltopalveluissa: erikoissairaanhoido ja lähiterveyspalvelut



Muistutukset

Muistutusten määrä
sosiaalipalveluissa
v.2025:

Palvelualue	Muistutukset ajalla 1.1.-30.4.2025	Muistutukset ajalla 1.5.-31.8.2025	Muistutukset ajalla 1.9.- 31.12.2025
Lapsiperheiden sosiaalityö, lastensuojelu ja lapsiperheiden palvelut	13		
Perheoikeudelliset palvelut	6		
Vammaispalvelut	4		
Ikäihmisten palvelut	2		
Työikäisten palvelut	4		
Muut			
Yhteensä	29		

Sote-palveluiden valvonta



Valvonnan toteutuminen (Sosiaalihuollon palvelut)

Valvonta 1.1.-30.4.2025	Suunnitelmalliset valvontakäynnit	Julkinen / Yksityinen palveluntuottaja	Jatko-/ seurantakäynti	Reaktiivinen valvontakäynti	Suunnitelmallinen asiakirjavalvonta (AKV)
Ikäihmisten palvelut: ympäriyrk. palveluasuminen ympäriyrk lyhytaikaisyksikkö yhteisöllinen palveluasuminen kotihoito	25 6 0 6	10 / 16 5 / 1 3 / 3	1	1	
Vammaisten palvelut (ad. 31.3.2025) ympäriyrk palveluasuminen ympäriyrk pa + tuettu asuminen lasten lyhytaikainen asuminen ja kotiin vietävät palvelut	6 2 2	1 / 5 0 / 2 0 / 2	2		
Työikäisten palvelut (ad. 31.3.2025) ympäriyrk palveluasuminen yhteisöllinen asuminen laitosmuotoinen päihdekuntoutus tuettu / yhteisöllinen asuminen kuntouttava työtoiminta	3 2 1 1 1	1 / 2 0 / 2 0 / 1 0 / 1	1		
Vammaisten ja työikäisten palvelut (1.4.2025 alkaen) ympäriyrk palveluasuminen ympäriyrk pa, yhteisöllinen ja tuettu asuminen toimintakykyä edistävät palvelut/ päivätoiminta	1 2 3	1 / 0 1 / 1 2 / 0		1	
Lastensuojelu ympäriyrk sijaishuolto perhehoito	10 + 1 AVI:n kanssa	7 / 4			4

Valvonnan toteutuminen (Terveydenhuollon palvelut)

Valvonta 1.1.-30.4.2025	Suunnitelmalliset valvontakäynnit	Julkinen / Yksityinen palveluntuottaja	Jatko-/ seurantakäynti	Reaktiivinen valvontakäynti	Suunnitelmallinen asiakirjavalvonta (AKV)
Terveydenhuolto:					
Lähi terveystyöpalvelut (vuodeosastot)	11	11 / 0			
Operatiiviset ja 24/7 palvelut (vo + naistent.)	3	3 / 0			
Medisiiniset (vo))	1	1 / 0			
Mt- ja riippuvuushoidon palvelut (vo)	3	1 / 0			2
Diagnostiikkakeskus (laboratoriopalvelut)	1	2 / 0			
Ostopalvelut Kuusote(vo)	5	0 / 1			
Rajattujen lääkevarastojen tarkastukset		0 / 1			28
Palvelusetelipalveluntuottajat (lääkinn. kunt.)		0 / 28			
Kuntoutuspalvelut		8 / 0			8

Valvonnan toteutuminen

Epäkohtailmoitukset: palvelualue	määrä	asia
Ikäihmisten palvelut	8	Asiakkaiden saama hoito, henkilöstöressurssien arviointi, työn suunnittelu, työhyvinvointi, tilat, SKET-toiminta, itsemääräämisoikeuden rajoittaminen
Vammaispalvelut	6	Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen, lääkehoitosuunnitelman päivittäminen, työnkuvaukset, henkilöstön oikeudet ja velvollisuudet, työhyvinvointi, epäkohtien käsittelyprosessi yksiköissä, asiakkaiden saama hoito, kuljetuspalvelut, sopimusasioita
Työikäisten palvelut	2	Asiakkaan tunnistaminen, asiakaskohtaiset suunnitelmat, henkilöstö, päihdekuntoutuksen toteuttaminen, itsemääräämisoikeuden rajoittaminen
Lastensuojelu	3	Moniammatillisen yhteistyön toteuttaminen, asiakkaiden hoito ja hoidon tarpeen arviointi, lääkehoidon toteuttaminen
Terveydenhuolto	6	Lakisääteisten palvelujen saatavuus ja riittävyys, toiminnalliset tilat, tehtävänsiirrot, palvelutuotantoon liittyvät asiat

Valvonnan toteutuminen

Yleisiä havaintoja	Kehittäminen / jatkotoimenpiteet / annettu ohjaus
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (valvontalaki), muun lainsäädännön tuntemus	Ohjattu yksiköitä ja esihenkilöitä tutustumaan valvontalakiin ja sen velvoitteisiin. Toimintaa ohjaavan lainsäädännön tuntemus osin puutteellista (etenkin pienet palveluntuottajat).
Omavalvontasuunnitelma	Yksiköitä ohjattu päivittämään omavalvontasuunnitelma Valviran määräyksen (1/2024) mukaiseksi. Omavalvonnan toteutumisen säännöllinen, valvontalain velvoittama, seuranta on yksiköissä uusi asia.
Ilmoitusvelvollisuus (valvontalain 29§, 30§)	Yksiköitä ohjattu huomioimaan palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (29§) sekä Esihenkilöitä ohjattu huomioimaan lain 30§, jossa veloitetaan tiedottamaan henkilöstöä. LSSAVI:n ohjauskirje 31.3.2025 hyvinvointialueille koskien valvontalain mukaista ilmoitusvelvollisuutta.
Turvallisuus ja riskienhallinta	Palvelujen asiakasturvallisuutta vaarantavia riskejä on arvioitu ja tunnistettu. Työn vaarojen arviointi osalla yksiköistä vielä kesken. Poistumisturvallisuusselvitysten tekemiseen ohjattu (lakisääteinen vaade).
Asiakkaan asema ja oikeudet	Itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen liittyvissä asioissa ohjattu. Yksiköitä ohjattu huomioimaan, että niissä ei voi olla itsemääräämisoikeutta rajoittavia käytäntöjä. Lasten päihdekuntoutus ja riippuvuuksien hoito ja vieroitus vaatii kehittämistä sekä hyvinvointialueella että kansallisesti. Ohjattu asiakaslähtöisten suunnitelmien laadintaan.
Lääkitysturvallisuus	Annettu ohjausta lääkehoitosuunnitelman sisältöön ja ohjattu hyödyntämään hyvinvointialueen laatimaa pohjaa ja erillisiä ohjeita. Lääkelupiin ja lääkehoitoon osallistumiseen liittyvissä käytännöissä ohjattu.
Henkilöstö (mitoitus, rakenne, kelpoisuus, työhyvinvointi, osaamisen ylläpito)	Ohjattu rekisteröinneissä (sosiaalihuollossa toimivilla lähihoitajilla rekisteröintivaade). Henkilöstön riittävyys tulee varmistaa kaikissa tilanteissa; ohjattu yksiköitä laatimaan määräyksen mukaiset toimintaohjeet. Rekrytoinneissa ollut haasteita (jatkuva sijaistarve osassa yksiköitä, sh-resurssien riittävyys, yhdenvertaiset lääkäripalvelut, osaamisen varmistaminen) Henkilöstön täydennyskoulutuksen toteutuminen lainsäädännön ja HVA:n vaatimusten mukaisesti.
Toiminnalliset tilat	Hyvinvointialueella tiloja, jotka eivät vastaa nykyvaatimuksia. Yhteistyö tilahallintapalvelujen kanssa jatkuu.

Laatu, asiakas- ja potilasturvallisuus

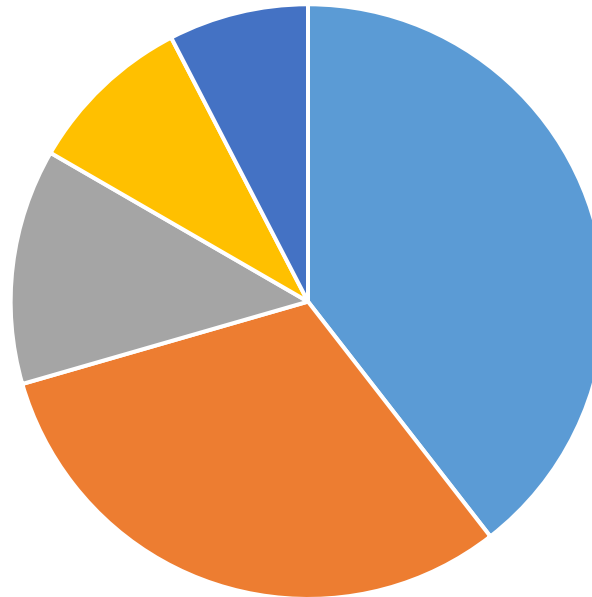


HaiPro Haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset ajalla 1.1.-30.4.2025

	Potilasturvallisuus-ilmoitukset (sisältää läheltä piti- ja haittatapahtumailmoitukset)	Työturvallisuus-ilmoitukset	Tietosuoja-ilmoitus	Onnistuminen
tammikuu	908	302	19	17
helmikuu	865	444	24	18
maaliskuu	965	625	26	20
huhtikuu	942	505	21	29

Potilasturvallisuus: keskeisimmät ilmoitustyypit

Potilasturvallisuusilmoitukset: 5 yleisimmän jakauma



- Lääke- ja nestehoitoon, verensiirtoon, varjo- tai merkkiaineeseen liittyvä
- Tapaturma, onnettomuus (asiakkaalle)
- Tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan liittyvä
- Väkivalta
- Muuhun hoitoon tai seurantaan liittyvä



Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten haitta- ja vaaratapahtuma- ilmoitukset

Kuukausi	Ilmoitusten määrä
tammikuu	14
helmikuu	7
maaliskuu	23
huhtikuu	17

Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten ilmoitukset: keskeisimmät ilmoitustyytit

Ilmoitustyytit: 5 yleisimmän keskinäinen jakauma



- Tiedonkulkuun tai -hallintaan liittyvä
- Muuhun hoitoon tai seurantaan liittyvä
- Lääke- ja nestehoitoon, verensiirtoon, varjo- tai merkkiaineeseen liittyvä
- Eettiseen osaamiseen ja toimintaan liittyvä
- Muu



Hoitoon liittyvät infektiot



Hoitoon liittyvien infektioiden ehkäisy

Infektioidentorjunta tilastot:

Hoitoon liittyvät infektiot (THL Seurantatiedot: www.THL.fi)

- veriviljelypositiiviset sepsis- infektiot
- chlostridium difficile

Influenssa rokotuskattavuus vuosivertailu

		2021	2022	2023	2024	2025
Influenssarokotuskattavuus	Hoitajat, lääkärit ja sos. työntekijät	73 %	74 %	76 %	58 %	
Clostridium difficile infektiot (Hoitoon liittyvät infektiot)	/1000 hoitopäivää	0,25	0,53	0,48	0,33	0,26
HLI veriviljelypositiiviset infektiot (Hoitoon liittyvät infektiot)	/1000 hoitopäivää	1,4	1,4	1,1	1,5	0,7

Kiitos!



Etelä-Pohjanmaan
hyvinvointialue