

# **Omavalvonnan toteutumisen seurantaraportti**

Tilannekatsaus ajalta 1.5.-31.8.2025



# 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



# Hyvinvointialueen henkilöstö (1.5.-31.8.2025)

## Vakituinen henkilöstö

Kuukausi	HVA hallinto	Terveyspalvelut	Sosiaali- palvelut	Pelastus- toimi	Konserni- palvelut	Hankkeet	Yhteensä
toukokuu	16	3 063	3 131	829	1 406	40	8 488
kesäkuu	16	3 062	3 135	828	1 414	39	8 494
heinäkuu	15	3 062	3 141	793	1 405	37	8 453
elokuu	15	3 054	3 202	796	1 413	37	8 517

# Hyvinvointialueen henkilöstö

(1.5.-31.8.2025)

## Määräaikainen henkilöstö

Kuukausi	HVA hallinto	Terveyspalvelut	Sosiaali- palvelut	Pelastus toimi	Konserni- palvelut	Hankkeet	Yhteensä
toukokuu	2	1 035	968	27	375	45	2 436
kesäkuu	2	1 208	1 155	38	404	47	2 854
heinäkuu	2	1 148	1 048	34	388	46	2 666
elokuu	2	951	880	24	320	50	2 227



# Hoitoon pääsy ja odotusajat



# Hoitoon pääsy ja odotusajat

THL julkaisee tiedot perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon hoitoon pääsystä 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](http://www.hyvaep.fi) / Hoitoon pääsy ja odotusajat



# Ikäihmisten sosiaalipalveluihin pääsyn odotusaika

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista (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](http://www.hyvaep.fi) /hoitoon pääsy 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 terveysterveyspalveluista.
- Tiedot julkaistaan aihealueittain hyvinvointialue- ja kuntakohtaisina raportteina THL:n nettisivuilla: [Tilastot aiheittain](#)

# Lastensuojelun määräaikojen seuranta

<b>Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue</b>	<b>% (1.10.2023-31.3.2024)</b>	<b>% (1.4.-30.9.2024)</b>	<b>% (1.10.2024-31.3.2025)</b>
	THL:n keräämät tiedot	THL:n keräämät tiedot	THL:n keräämät tiedot
Käsittely aloitettu 7 arkipv kuluessa	95,6	97,7	98,9
Käsittely aloitettu 8-14 arkipv kuluessa	3,3	1,7	1,0
Käsittely aloitettu yli 14 arkipv kuluessa	1,1	0,6	0,1
Valmistunut 3 kk kuluessa	83,0	86,8	91,1
Valmistunut yli 3:n mutta alle 4kk:n kuluessa	14,0	9,3	8,3
Valmistunut 4 kk tai yli kuluessa	3,0	3,9	0,6



# Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat

<b>Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue</b>	<b>% (ajankohta 4 / 2024) THL keräämä tieto</b>	<b>% (ajankohta 10/2024) THL keräämä tieto</b>	<b>% (ajankohta 4/2025) THL keräämä tieto</b>
Käsittely 0-7 arkipäivänä	83	98,5	98,7
Käsittely 8-9 arkipäivänä	8	1,3	1
Käsittely yli 9 arkipäivän jälkeen	9	0,2	0



# **Asiakaskokemus ja asiakaspalautteet**



# Asiakaskokemus NPS 2025

- palvelun suositteluhaluus  
Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella  
Yhtenäinen asiakaspalaute malli (THL)

**Asiakaspalaute 05-08/2025**

# Palautteen antaminen

Tieto tulee paperi- ja verkkolomakkeilta, ei sisälly tekstiviestipalautteeseen.

Palautteen antaja	01-04/2025	05-08/2025	09-12/2025	8/2025
Asiakas	1021	867		2092
Läheinen	180	101		284
Muu	33	18		52

Asioitko tällä käynnillä	01-04/2025	05-08/2025	09-12/2025	8/2025
paikan päällä	985	837		2022
etäyhteydellä	122	81		205



# Asiakaskokemus 5-8/2025

NPS on asiakastyytyvyyden mittari, palvelun suositteluhalukkuus.

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

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 64.**

Suosittelijat: 10 (1579), 9 (567)

Arvostelijat: 6 (42), 5 (40), 4 (26), 3 (45), 2 (34), 1 (49), 0 (124)

## **Vastaajamäärä 3111.**

Asiakastyytyvyyden keskiarvo 8,6 (0-10).



# Asiakaskokemus NPS 64



# Asiakaskokemus – väittämät

## - ajankohta 5-8/2025

1 = Täysin eri mieltä - 5 = Täysin samaa mieltä

	1	2	3	4	5	ka	s	n	Ei koske minua
Sain apua, kun sitä tarvitsin.	☹️	☹️	☹️	😊	😊	4,4	1,2	1394	55
Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.	☹️	☹️	☹️	😊	😊	4,3	1,3	1404	37
Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani.	☹️	☹️	☹️	😊	😊	4,3	1,2	1413	75
Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.	☹️	☹️	☹️	😊	😊	4,4	1,2	1415	40
Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.	☹️	☹️	☹️	😊	😊	4,4	1,2	1396	52
Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.	☹️	☹️	☹️	😊	😊	4,4	1,2	1378	48
Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.	☹️	☹️	☹️	😊	😊	4,4	1,2	1384	41
<b>Yhteensä</b>				😊		4,4	1,2	1397,7	



# Asiakaspalautteiden käsittely

Toimenpiteet	1.1.-30.4.2025 (%)	1.5.-31.8.2025 (%)	8/2025 (%)
Käsitellään yksikön henkilökunnan kanssa	30,9%	27%	25,1%
Yhteydenotto palautteen antajaan	1,7%	2%	1,8%
Käsitellään yksikön johtoryhmässä	0,4%	0,4%	0,3%
Viedään eteenpäin ylemmälle tasolle	0,9%	0,5%	0,7%
Suunnitellaan kehittämistoimenpide	0,4%	0,5%	0,5%

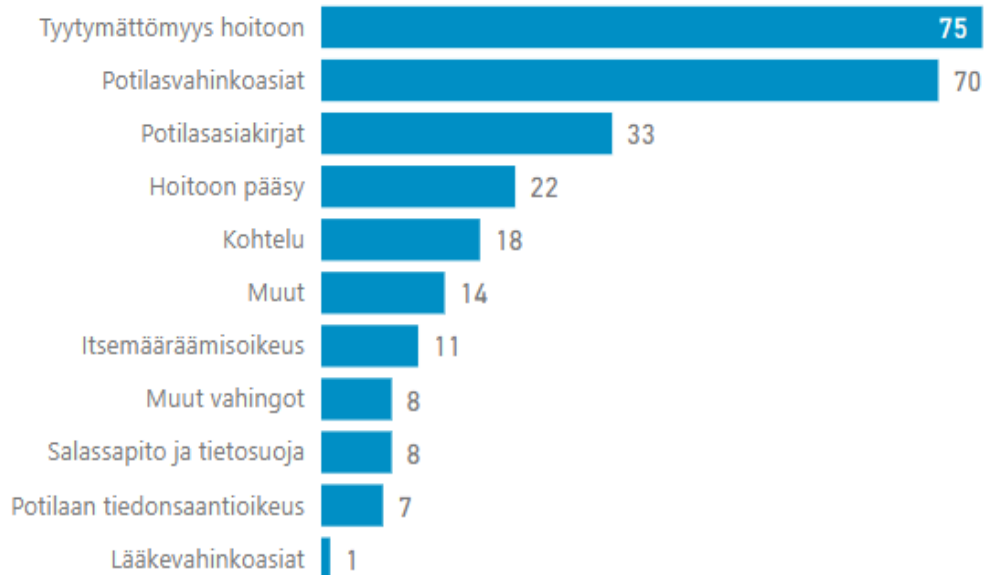


# **Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien omavalvontatilasto**

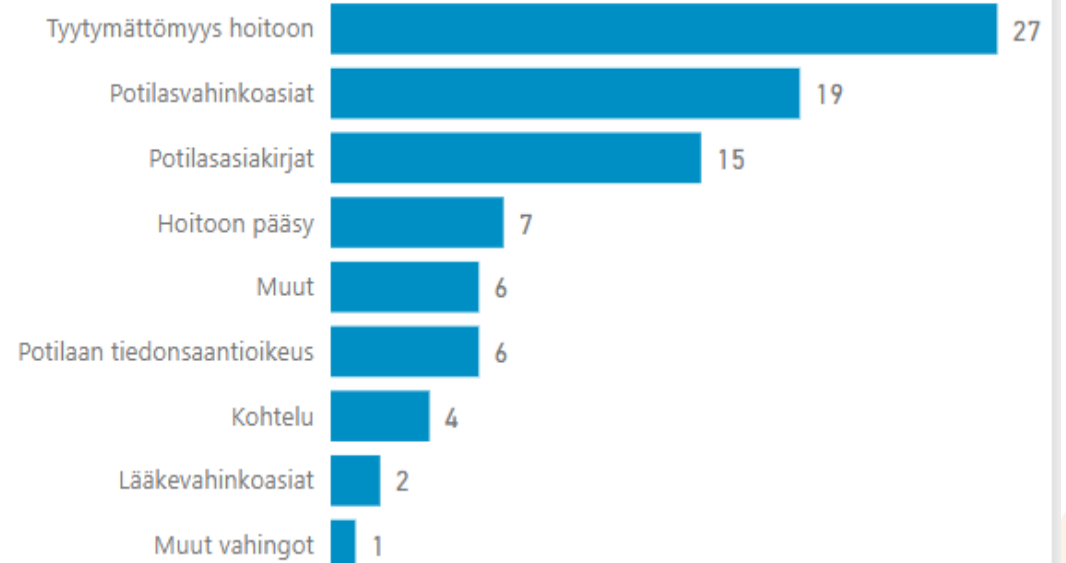


## Yhteydenotot potilasasiavastaaviin touko-elokuu 2025

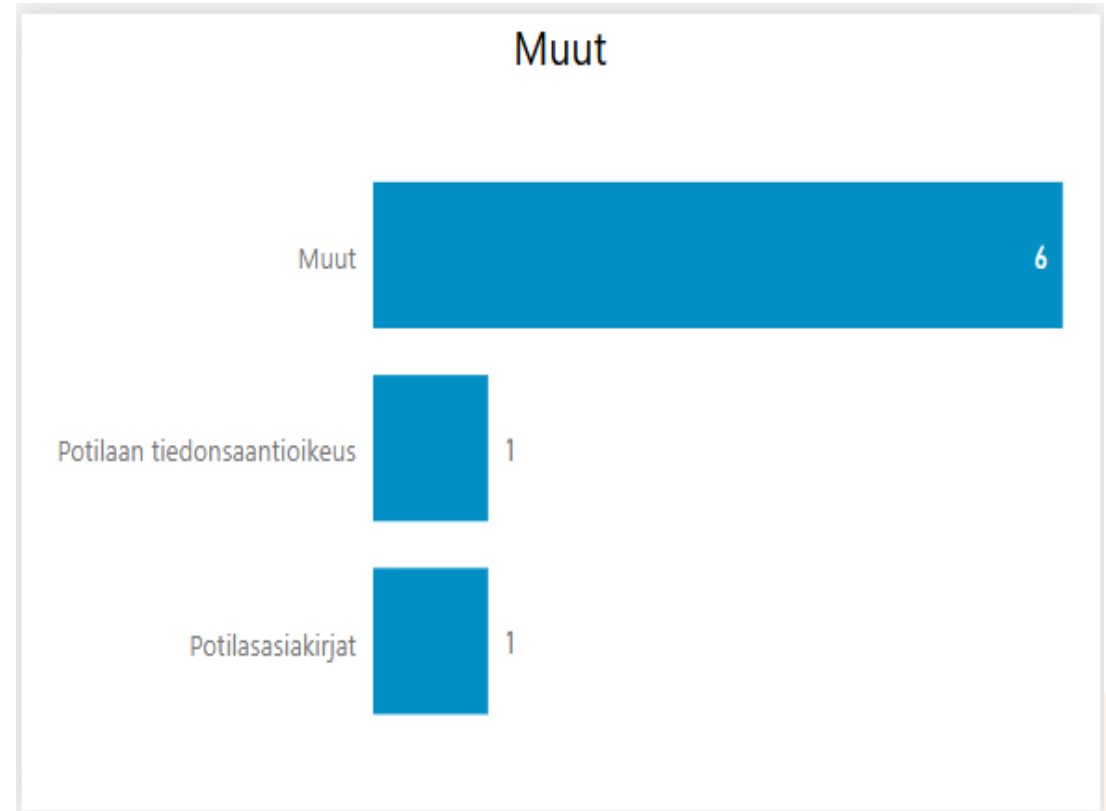
### Erikoissairaanhoido



### Lähihoitopalvelut



## Yhteydenotot potilasasiavastaaviin touko-elokuu 2025



## Yhteydenotot potilasasiavastaaviin touko-elokuu 2025

Yhteydenottojen syyt						
Syy	Erikoissairaanhoido	Lähi-terveyspalvelut	Muu	Muut hyvinvointialueet	Yksityiset palveluntuottajat	Yhteensä
Tyytymättömyys hoitoon	75	27		4	5	111
Potilasvahinkoasiat	70	19		5	4	98
Potilasasiakirjat	33	15	1		2	51
Hoitoon pääsy	22	7			2	31
Muut	14	6	6	2	2	30
Kohtelu	18	4			1	23
Potilaan tiedonsaantioikeus	7	6	1	1		15
Itsemääräämisoikeus	11			1	2	14
Muut vahingot	8	1				9
Salassapito ja tietosuoja	8				1	9
Lääkevahinkoasiat	1	2				3
<b>Yhteydenottoja yhteensä</b>	<b>195</b>	<b>74</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>296</b>

# 1/2025-8/2025

## Potilasasiavastaava

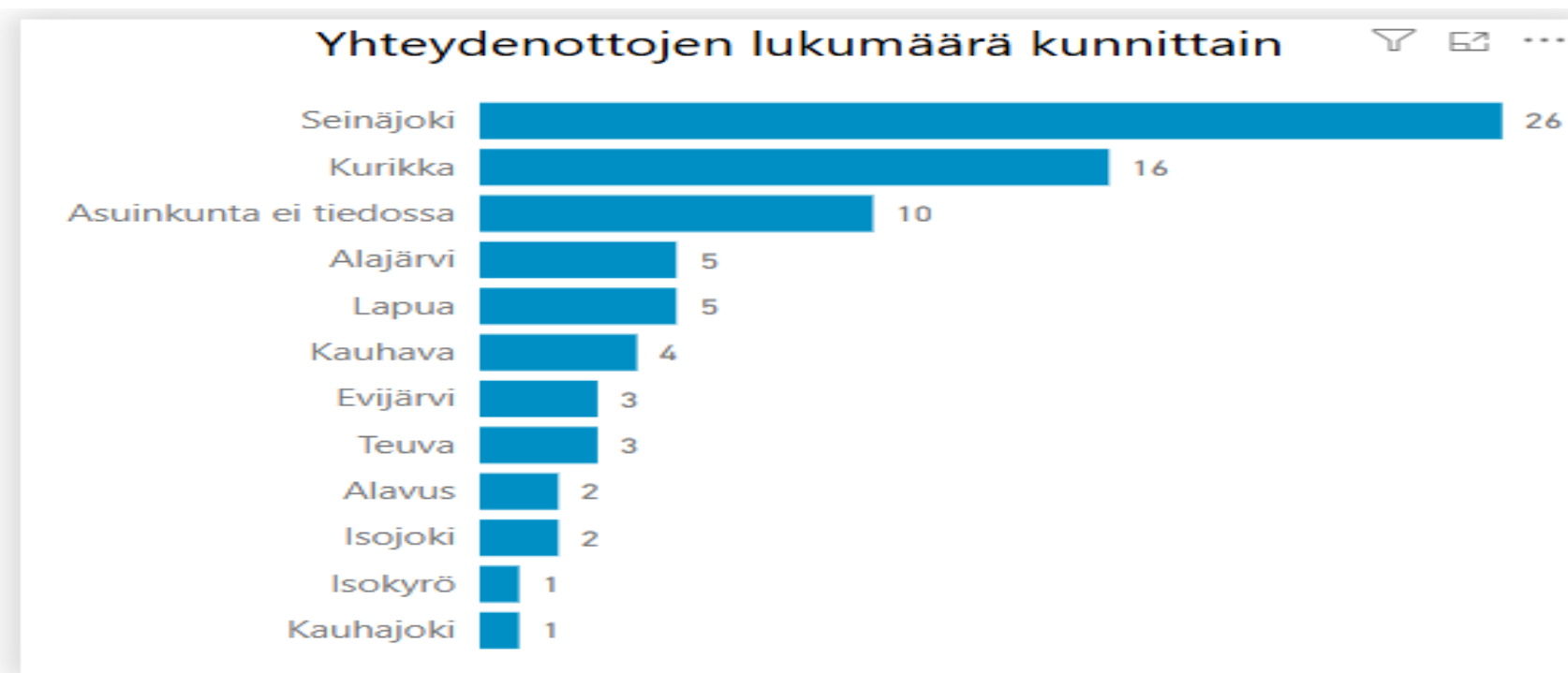
Yhteydenottojen syyt						
Syy	Erikoissairaanhoido	Lähihoivapalvelut	Muu	Muut hyvinvointialueet	Yksityiset palveluntuottajat	Yhteensä
Tyytymättömyys hoitoon	143	78	5	5	9	240
Potilasvahinkoasiat	142	44		14	11	211
Potilasasiakirjat	72	30	2	2	3	109
Hoitoon pääsy	59	32	3	2	2	98
Muut	29	21	14	2	3	69
Kohtelu	31	16	1		1	49
Itsemääräämisoikeus	21	5	1	2	2	31
Potilaan tiedonsaantioikeus	15	9	1	1	2	28
Muut vahingot	15	4				19
Salassapito ja tietosuojat	16	2			1	19
Lääkevahinkoasiat	5	5				10
Syy puuttuu					1	1
<b>Yhteydenottoja yhteensä</b>	<b>403</b>	<b>171</b>	<b>23</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>639</b>

## Sosiaaliasiavastaava

Yhteydenottojen syyt palvelutehtävittäin									
Yhteydenoton syy	Ei sosiaalihuollon palvelutehtävää	lääkärien palvelut	Lapsiperheiden palvelut	Lastensuojelu	Perheoikeudelliset palvelut	Työikäisten palvelut	Vammaispalvelut	Yksityinen palvelu	Yhteensä
Palvelun toteuttaminen	1	6	8	19	6	7	17	4	68
Hallintopäätökset		6		7		8	33		54
Kohtelu		3	6	14	7	3	11	1	45
Muut	9	3	1	2	1	4	9	1	30
Tiedonsaantioikeus		1	3	8	1	1			14
Asiakasmaksuasiat ja muut maksuasiat		2		2		3	2	1	10
Oikeuksiin ja lainsäädäntöön liittyvä neuvonta		3	1	2	1				7
Sopimusasiat				1	3		1		5
Itsemääräämisoikeus		1					1		2
Salassapito ja tietosuojat				1			1		2
Vahinkoasiat		2							2
Asiakasrekisteriasiat				1					1
Syy puuttuu	1								1
<b>Yhteydenotot yhteensä</b>	<b>11</b>	<b>23</b>	<b>11</b>	<b>35</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>61</b>	<b>5</b>	<b>174</b>

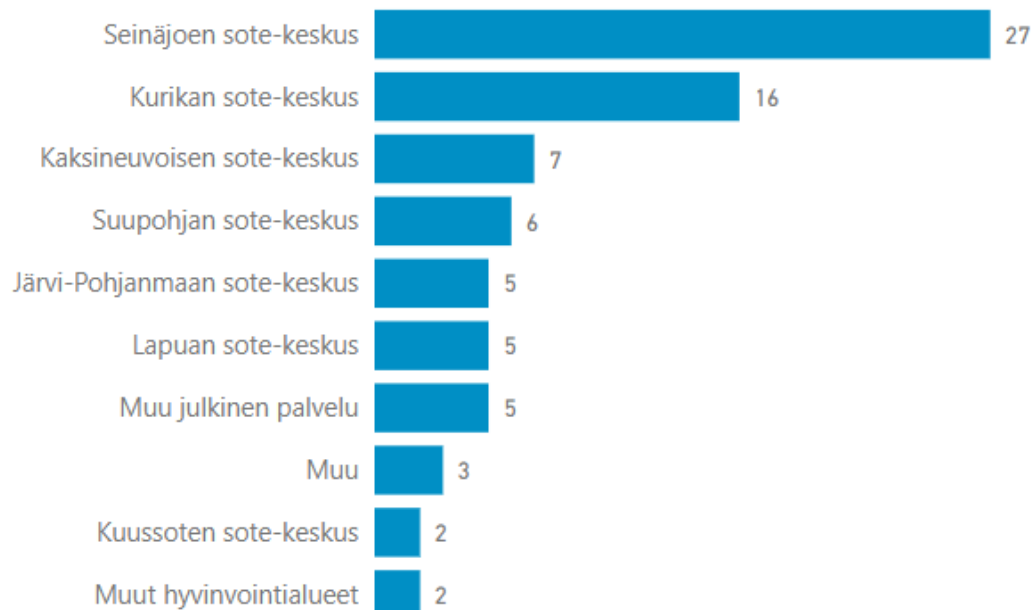


## Yhteydenotot sosiaaliasiavastaavaan kunnittain touko-elokuu 2025

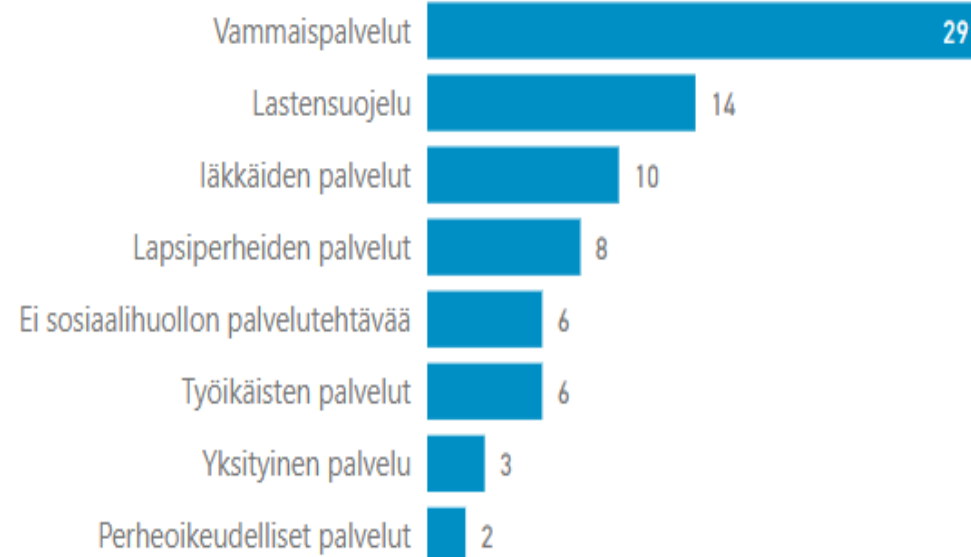


## Yhteydenotot sosiaaliasiavastaavaan touko-elokuu 2025

### Yhteydenottojen lukumäärä sote-keskuksittain



### Yhteydenottojen lukumäärä palvelutehtävittäin



# Yhteydenotot sosiaaliasiavastaavaan palvelutehtävittäin touko-elokuu 2025

## Yhteydenottojen syyt palvelutehtävittäin

Yhteydenoton syy	Ei sosiaalihuollon palvelutehtävää	lääkkäiden palvelut	Lapsiperheiden palvelut	Lastensuojelu	Perheoikeudelliset palvelut	Työikäisten palvelut	Vammaispalvelut	Yksityinen palvelu	Yhteensä
Palvelun toteuttaminen		2	5	6	2	1	10	3	29
Hallintopäätökset		4		4		1	13		22
Kohtelu		1	4	5	2	2	6	1	21
Muut	5	2	1				4		12
Asiakasmaksuasiat ja muut maksuasiat		1		2		2	2	1	8
Tiedonsaantioikeus			2	1	1	1			5
Oikeuksiin ja lainsäädäntöön liittyvä neuvonta		1		1					2
Sopimusasiat					1		1		2
Asiakasrekisteriasiat			1						1
Salassapito ja tietosuoja							1		1
Syy puuttuu	1								1
Vahinkoasiat		1							1
<b>Yhteydenotot yhteensä</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>29</b>	<b>3</b>	<b>78</b>

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

Yhteydenottoja yhteensä: 5



# **Muistutukset sosiaali- ja terveydenhuollossa**



# Muistutusten määrä terveydenhuoltopalveluissa 2025 (pth ja esh)

Palvelualue	1.1.-30.4.2025	1.5.-31.8.2025
Operatiivinen	13	17
Medisiininen	5	13
Kuntoutus	3	4
24/ 7-palvelut	8	8
Mt- ja riippuvuushoito	13	18
Diagnostiikkakeskus	1	2
Lähterveyspalvelut	41	22
Muut (monta erikoisalaa)	18	21
Muut	1	5
Yhteensä	103	110



# Muistutusten määrä sosiaalipalveluissa 2025

Palvelu	1.5.-31.8.2025
Asiakasohjaus ja sosiaalityö	3
Perheiden palvelut	21
Vammaisten ja työkäisten palvelut	12
Ikäihmisten palvelut	4
Muut	
Yhteensä	40

# **Sote-palveluiden valvonta**



# Valvonnan toteutuminen (Sosiaalihuollon palvelut)

Valvonta 1.5.-31.8.2025	Suunnitelmalliset valvontakäynnit	Julkinen / Yksityinen palveluntuottaja	Jatko-/ seurantakäynti	Suunnitelmallinen asiakirjavalvonta (AKV)
<b>Ikäihmisten palvelut:</b> ympärivrk. palveluasuminen ympärivrk lyhytaikaisyksikkö yhteisöllinen palveluasuminen kotihoito	6 1 1 14	5 / 1 1 / 0 0 / 1 4 / 8	1	4
<b>Vammaisten ja työikäisten palvelut</b> ympärivrk palveluasuminen ympärivrk pa, yhteisöllinen ja tuettu asuminen toimintakykyä edistävät palvelut/ päivätoiminta	1 6 7	1 / 0 2 / 4 6 / 1	1	
<b>Lastensuojelu</b> ympärivrk sijaishuolto perhehoito	3	0 / 3		19

# Valvonnan toteutuminen

(Terveydenhuollon palvelut)

Valvonta 1.5.-31.8.2025	Suunnitelmalliset valvontakäynnit	Julkinen / Yksityinen palveluntuottaja	Jatko-/ seurantakäynti	Suunnitelmallinen asiakirjavalvonta (AKV)
<b>Terveydenhuolto:</b> Operatiiviset ja 24/7 palvelut	6	6 / 0		
Mt- ja riippuvuushoidon palvelut	7	7 / 0		
Lähterveyspalvelut ja kuntoutus	4	4 / 4		4
Palvelusetelipalvelun- tuottajat		0 / 8		8

# Valvonnan toteutuminen

Epäkohtailmoitukset palvelualueittain (ajalla 1.5.-31.8.2025)	määrä	asia
Ikäihmisten palvelut	5	palveluntuottajan oikeudet, kotihoito, lääkehoidon toteuttaminen, henkilöstöresurssit, palveluyksikön toiminta
Vammaisten ja työikäisten palvelut	5	kuljetuspalvelut, lääkehoito, ravitsemus
Lastensuojelu	2	moniammatillinen yhteistyö, ammatteihin ja ammattihenkilöiden toimintaan liittyvät roolit ja vastuut, palveluntuottajan vastuut oikeudet ja velvollisuudet, käsittelyajat, riittävien resurssien turvaaminen
Terveydenhuolto	1	palveluiden saatavuus ja resurssit, tila-asioita



# Valvonnan toteutuminen

Yleisiä havaintoja	Kehittäminen / jatkotoimenpiteet / annettu ohjaus
Omavalvontasuunnitelma	Yksiköitä ohjattu päivittämään omavalvontasuunnitelma Valviran määräyksen (1/2024) mukaiseksi. Palveluntuottajan tulee kuvata omavalvontasuunnitelmassa, miten suunnitelman toteutumista seurataan ja kuinka havaitut puutteet korjataan. Muutosten julkaisu päivitetyn omavalvontasuunnitelman julkaisemisen yhteydessä.
Ilmoitusvelvollisuus (valvontalain 29§, 30§)	Yksiköitä ohjattu huomioimaan palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (29§) ja lain 30§, jossa esihenkilöitä velvoitetaan tiedottamaan henkilöstöä epäkohtien ilmoitusvelvollisuudesta
Turvallisuus ja riskienhallinta	Yksiköitä ohjattu huomioimaan turvallisuus ja riskienhallinta osana yksikön omavalvontaa. Yksikkökohtaisten turvallisuusvastaavien nimeäminen.
Asiakkaan asema ja oikeudet	Ohjattu varmistamaan lainmukainen toiminta osana asiakasprosessia ( mm. asiakkaan palvelutarpeen arviointien, asiakassuunnitelmien ja asiakkaan oikeuksia koskevien päätösten tekeminen)
Lääkehoito ja lääkitysturvallisuus	Annettu ohjausta lääkehoitosuunnitelman sisältöön ja ohjattu hyödyntämään hyvinvointialueen laatimaa pohjaa ja erillisiä ohjeita.
Henkilöstö (mitoitus, rakenne, kelpoisuus, työhyvinvointi, osaamisen ylläpito)	Henkilöstömitoituksen / vähimmäismitoituksen seuranta, henkilöstörakenteen asianmukaisuuden ja osaamisen arviointi. Viranomaisten antamat ohjeet yksiköiden esihenkilöiden tukena (Valvira)
Toiminnalliset tilat	Tavoitteena valvontalain 8§ edellytysten mukaiset, terveysturvalliset tilat. Yhteistyö tilahallintapalvelujen kanssa jatkuu.

# **Laatu, asiakas- ja potilasturvallisuus**



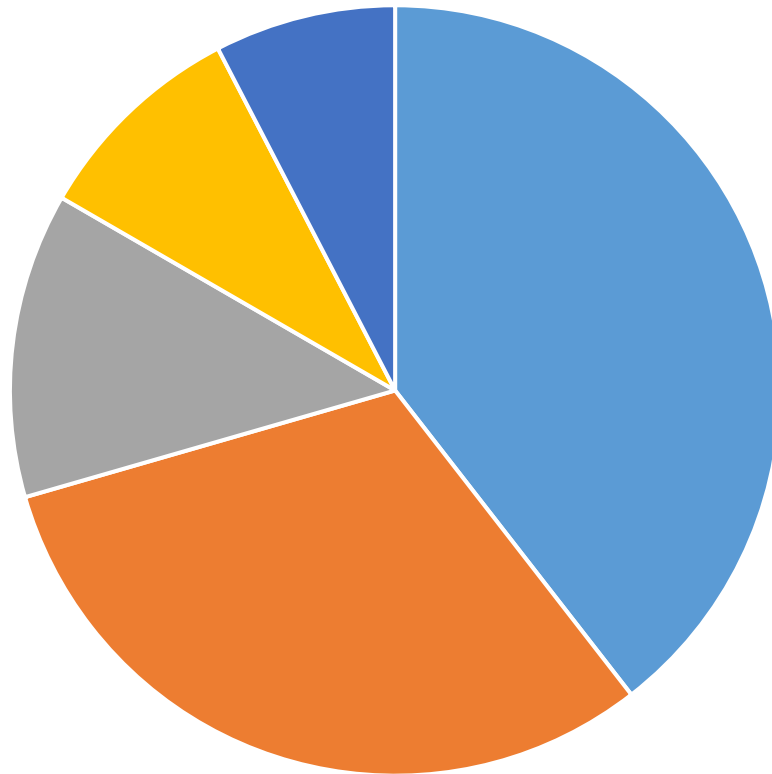
# HaiPro Haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset ajalla 1.1.-31.8.2025

	Potilasturvallisuusilmoitukset (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
toukokuu	1131	619	25	28
kesäkuu	1142	671	18	35
heinäkuu	910	440	22	23
elokuu	929	441	20	33



# Potilasturvallisuus: keskeisimmät ilmoitustyypit

Potilasturvallisuusilmoitukset: 5 yleisimmän jakauma



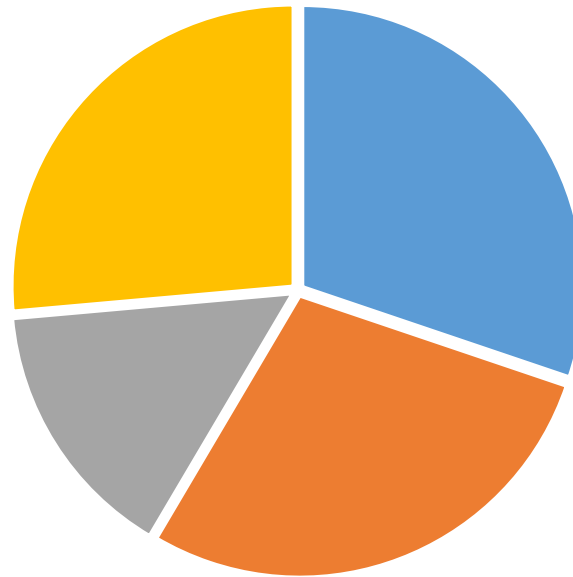
- Lääke- ja nestehoitoon, verensiirtoon, varjo- tai merkkiaineeseen liittyvä
- Tapaturma, onnettomuus (asiakkaalle)
- Tiedonkulkuun tai tiedonhallintaan liittyvä
- Väkivalta
- Muuhun hoitoon tai seurantaan liittyvä

# Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten haitta- ja vaaratapahtuma- ilmoitukset

Kuukausi	Ilmoitusten määrä
tammikuu	14
helmikuu	7
maaliskuu	23
huhtikuu	17
toukokuu	11
kesäkuu	13
heinäkuu	9
elokuu	12

# Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten ilmoitukset: keskeisimmät ilmoitustyypit

Ilmoitustyypit: 4 yleisimmän keskinäinen jakauma



# Hoitoon liittyvät infektiot



# Hoitoon liittyvien infektioiden ehkäisy

Infektioidentorjunta tilastot:

Hoitoon liittyvät infektiot (THL Seurantatiedot: [www.THL.fi](http://www.THL.fi))

- veriviljelypositiiviset sepsis- infektiot
- chlostridium difficile

Influenssa rokotuskattavuus vuosivertailu

		2023	2024	2025
Influenssarokotuskattavuus	Hoitajat, lääkärit ja sos. työntekijät	76 %	58 %	Tiedot päivittyvät myöhemmin
Clostridium difficile infektiot (Hoitoon liittyvät infektiot)	/1000 hoitopäivää	0,48	0,33	0,26
HLI veriviljelypositiiviset infektiot (Hoitoon liittyvät infektiot)	/1000 hoitopäivää	1,1	1,5	0,7



**Kiitos!**



Etelä-Pohjanmaan  
hyvinvointialue