



Omavalvontaohjelman raportointi

Tammikuu-huhtikuu 2024

Sisällys

Omavalvontaohjelman raportointi	1
Tammikuu-huhtikuu 2024	1
1 Asiakaspalaute	3
2 Laatuyn käynnistyminen	3
3 Tarkastuskäynnit	3
4 Asiakas- ja potilasturvallisuus	3
4.1 Henkilöstön laatimat vaaratapahtumailmoitukset	3
4.2 Potilaan/asiakkaan/omaisen tekemät vaaratapahtumailmoitukset	5
4.3 Ilmoitukset epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa.....	5
4.4 Ilmoitukset epäkohdasta tai epäkohdan uhasta terveydenhuollossa.....	5
4.5 Vakavien vaaratapahtumien tutkintatyöryhmä	5
4.6 Laiteturvallisuus.....	6
4.7 Teemaviikot.....	6
5 Saatavuus	6
5.1 Jonotusaika terveydenhuollon palveluihin.....	6
5.2 Odotusaika ikääntyneiden palveluasumiseen	6
5.3 Toimeentulotukihakemukset.....	7
6 Jatkuvuus	7
6.1 COCI-indeksi.....	7
6.2 Henkilöstöresurssi.....	7
7 Potilas- ja sosiaaliasiavastaavalle tehdyt yhteydenotot	7
7.1 Sosiaaliasiavastaava	7
7.2 Potilasasiavastaava.....	8
8 Muistutukset	9
9 Kantelut	9

Johdanto

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen laatu- ja omavalvontaohjelma on hyväksytty aluehallituksessa 20.6.2023. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) on astunut voimaan 1.1.2024, joka velvoittaa omavalvontaohjelman raportointiin neljän kuukauden välein. Tämä on ensimmäinen raportti. Seuraava raportti julkaistaan syyskuussa 2024, joka sisältää enemmän vertailukelpoista tietoa ja dataa.

1 Asiakaspalaute

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakkailta ja potilailta sekä heidän läheisiltään ja omaisiltaan on 11/2023 alkaen ollut mahdollista antaa palautetta saamastaan palvelustaan erillisen kyselyn kautta hyvinvointialueen verkkosivuilla sekä yksiköissä sijaitsevien QR-koodien avulla. Hyvinvointialueen kyvykkyys kerätä ja toteuttaa tilastotietoa palautteista riittävällä ja hyvällä tasolla on osoittautunut haastavaksi, eikä saatua aineistoa ja tietoa ole voitu hyödyntää palvelujen kehittämisessä riittävästi. Hyvinvointialue on kilpailuttanut asiakaspalautejärjestelmän tuottajat. Jatkossa hyvinvointialue pystyy tuottamaan vertailukelpoista aineistoa palautteista ja kehittämään toimintaansa saadun tiedon perusteella. Seurantajaksolla 1.1.-30.4.2024 asiakaspalautteet on kuitenkin toimitettu palveluyksikköön käsiteltäväksi ja koosteet palautteista toimitettu vastuualueiden johtoryhmiin.

2 Laatu-työn käynnistyminen

SHQS-standardin mukainen laatu-työ on käynnistynyt hyvinvointialueella alkuvuodesta 2024. Yhteensä 175 henkilöstöstä koulutetaan menetelmäkoulutukseen. Näistä 35 koulutetaan sisäisiksi auditoijiksi. Seurantajakson aikana 37 lähiesihenkilöä on suorittanut menetelmäkoulutuksen ja itsearviointit on hyvinvointialueella käynnistetty. Standardinmukaisella laatu-työllä Itä-Uudenmaan hyvinvointialue pyrkii varmistamaan asiakas- ja potilasturvallisuuden, henkilöstön oikeusturvan ja riittävyden, yhtenäistämään prosesseja ja varmistamaan yhdenvertaiset ja laadukkaan palvelut hyvinvointialueen asiakkaille ja potilaille.

3 Tarkastuskäynnit

Seurantajaksolla 1.1.-30.4.2024 Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen valvonnan ja laadun yksikkö on yhdessä vastuualueiden kanssa toteuttaneet yhteensä 20 tarkastuskäyntiä ja käynnistäneet yhteensä 5 reaktiivista valvontaprosessia. Erityistä huomiota on kiinnitetty turvalliseen lääkehoitoon, sillä hyvinvointialueen painopiste valvonnassa on vuodeksi 2024 määritelty turvallisen lääkehoidon varmistavat prosessit.

Hyvinvointialueella on todettu tarve monialaiselle valvonnalle, jonka vuoksi monialaisen valvonnan työryhmä on perustettu, missä edustus hyvinvointialueen valvonta- ja laatu-työyksiköstä, valvonta- ja turvallisuusyksiköstä, pelastuslaitoksen riskienhallinnasta, vastuualueilta, tilapalveluista sekä alueen kuntien ympäristöterveydenhuollosta. Työryhmään osallistuu myös hyvinvointialueen hygieniahoitaja.

4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

4.1 Henkilöstön laatimat vaaratapahtumailmoitukset

Seurantajaksolla 1.1.-30.4.2024 terveydenhuollon ja sosiaalihuollon vaaratapahtumailmoituksia tehtiin sosiaali- ja terveystoimessa yhteensä 1501 kpl, joista 356 kpl koski perhe- ja sosiaalipalveluja, 390 kpl koski yhteisiä terveystoimintoja ja 755 kpl koski ikääntyneiden palveluja. Raportin laatimisen ajankohtana 17.5.2024 yhteensä 11 % näistä olivat käsittelemättä ja 4 % oli käsittelyssä, 84 % ilmoituksista oli käsitelty.

Saapuneista vaaratapahtumailmoituksista 238 kpl koskivat läheltä piti-tilanteita, 1093 tapahtui asiakkaalle tai potilaalle ja 170 olivat muu havainto/kehittämisehdotus. Ilmoituksen käsitelijä arvioi riskiluokituksen. 115 ilmoituksen kohdalla oli arvioitu, että riski oli merkityksetön, 670 ilmoituksen kohdalla oli arvioitu, että riski oli vähäinen, 498 ilmoituksen kohdalla oli arvioitu, että riski oli kohtalainen, 18 ilmoituksen kohdalla oli arvioitu, että riski oli merkittävä, 2 ilmoituksen kohdalla oli arvioitu, että riski oli vakava ja 198 ilmoituksen kohdalla riskiluokkaa ei ollut valittu, sillä ilmoitus ei ollut vielä käsitelty tai ilmoitus oli käsittelyssä.

Seuraus asiakkaalle/potilaalle ei ollut tiedossa 111 ilmoituksen kohdalla, 505 ilmoituksen kohdalla oli arvioitu, että tapahtuma ei aiheuttanut haittaa asiakkaalle/potilaalle, 461 ilmoituksen kohdalla oli arvioitu, että asiakkaalle/potilaalle oli koitunut lievä haitta, 74 ilmoituksen kohdalla oli arvioitu, että asiakkaalle/potilaalle oli koitunut kohtalainen haitta, 12 ilmoituksen kohdalla oli arvioitu, että asiakkaalle/potilaalle oli koitunut vakava haitta, 338 ilmoituksen kohdalla ei ollut arvioitu asiakkaalle/potilaalle koitunutta haittaa.

Vaaratapahtumailmoitukset ovat suurimmaksi osaksi liittyneet lääke- ja nestehoitoon, varjo- tai merkkiaineeseen (516 kpl) ja tapaturmiin, onnettomuuksiin (479 kpl). Lisäksi havaittiin väkivaltaan (139 kpl) sekä tiedonkulkuun ja tiedonhallintaan (110 kpl), muuhun hoitoon tai seurantaan (68 kpl). Muita tapahtuman tyyppisiä esiintyi vähemmän, mutta kategoriassa muu oli 170 ilmoitusta.

Lääkehoidon kohdalla 280 ilmoitusta liittyi antovirheisiin ja 96 ilmoitusta jakovirheisiin. Tapaturmien ja onnettomuuksien kohdalla 317 ilmoitusta liittyi kaatumisiin ja 82 ilmoitusta liittyi putoamiseen. Väkivallan kohdalla 100 ilmoitusta liittyi siihen, että asiakas/potilas oli tekijä, tiedonkulun ja tiedonhallinnan kohdalla 54 ilmoitusta liittyi dokumentointiin.

Lähes joka toisessa ilmoituksessa myötävaikuttavaksi tekijäksi ilmoituksiin johtavissa tilanteissa on tehtyjen ilmoitusten perusteella kirjattu potilaat ja läheiset (505 kpl), joka johtuu esimerkiksi asiakkaan/potilaan sairauden vakavuudesta tai pulmallisuudesta (266kpl), sekavuudesta, päihtymisestä, väkivaltaisuudesta tai kognition laskusta (226 kpl) tai henkilökohtaisista ominaisuuksista (158 kpl). 520 ilmoituksen kohdalla myötävaikuttavia tekijöitä ei ollut tunnistettu.

Seuraukset hoitavalle yksikölle oli lisätyötä tai vähäisiä hoitotoimia (761 kpl), ei haittaa (318 kpl), imagohaitta (264 kpl) sekä muita ei niin useasti esiintyneitä seurauksia. Ilmoitusten perusteella on määritelty kehittämiskohteita ja toimenpiteitä muun muassa toimintatapoihin ja tiedonvälitykseen liittyen.

4.2 Potilaan/asiakkaan/omaisen tekemät vaaratapahtumailmoitukset

Seurantajaksolla 1.1.-30.4.2024 terveydenhuollon ja sosiaalihuollon vaaratapahtumailmoituksia tehtiin Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalveluihin kohdistuen potilaiden ja omaisten toimesta yhteensä 3 kpl, joista kaikki kolme olivat läheltä piti-tilanteita. Raportin laatimisen ajankohtana 17.5.2024 kaikki kolme ilmoitusta oli käsitelty. Yksiköt suunnittelivat kehittämistoimenpiteitä kahteen (2 kpl) ilmoitukseen liittyen ja yksi (1 kpl) ilmoitus johti informointiin ja keskusteluun tapahtuneesta.

4.3 Ilmoitukset epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa

Seurantajaksolla 1.1.-30.4.2024 ilmoituksia epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollon toteuttamisessa tehtiin yhteensä 15 kpl. Näistä 2 kpl koski perhe- ja sosiaalipalveluja, 0 kpl yhteisiä terveyspalveluja ja 13 kpl ikääntyneiden palveluja. Raportin laatimisen ajankohtana 17.5.2024 yhteensä 6 kpl ilmoituksista oli käsittelemättä ja 1 kpl oli käsittelyssä, 8 ilmoitusta oli käsitelty. Ilmoituksista 14 kpl koski olemassa olevaa epäkohtaa (ilmoittaja on voinut valita useamman teeman): asiakkaan epäasiallinen kohtaaminen (6 kpl), asiakkaan loukkaaminen sanoilla (3 kpl), asiakkaan kaltoinkohtelu (2 kpl) ja muu (4 kpl). Ilmoituksista yksi koski epäkohdan uhkaa.

Seuraus asiakkaalle ei ollut tiedossa yhden ilmoituksen kohdalla, 4 ilmoituksen kohdalla oli arvioitu, että asiakkaalle oli koitunut lievä haitta, 3 ilmoituksen kohdalla oli arvioitu, että asiakkaalle oli koitunut kohtalainen haitta, 1 ilmoituksen kohdalla oli arvioitu, että asiakkaalle oli koitunut vakava haitta. Ilmoitusten perusteella on määritelty toimenpiteitä muun muassa tapahtuneesta keskustelemiseksi ja informoimiseksi (6kpl) sekä viety asioita tiedoksi organisaation ylemmille tasoille (5kpl).

4.4 Ilmoitukset epäkohdasta tai epäkohdan uhasta terveydenhuollossa

Seurantajaksolla 1.1.-30.4.2024 ilmoituksia epäkohdasta tai epäkohdan uhasta terveydenhuollon toteuttamisessa tehtiin yksi kappale. Kyseinen velvoite ilmoitusten tekemiseen myös terveydenhuollossa tulee 1.1.2024 voimaan astuneesta valvontalaista.

4.5 Vakavien vaaratapahtumien tutkintatyöryhmä

Hyvinvointialuejohtajan päätöksellä (11.1.2024) on perustettu vakavien vaaratapahtumien tutkintatyöryhmä. Työryhmän työskentely on käynnistynyt 10.4.2024 ja työryhmän vakinaisina jäseninä toimii laatupäällikkö, joka toimii puheenjohtajana, asiakas- ja potilasturvallisuuden erityisasiantuntija, hoitotyön johtaja, sosiaalityön johtaja, johtava lääkäri, vastuualuejohtajat sekä valvonnan- ja laadun erityisasiantuntijat. Vakavat vaaratapahtumat ohjautuvat HaiPro järjestelmän kautta laatupäällikölle, joka ratkaisee tarvittaessa työryhmän tuella, mistä

tapahtumista käynnistetään tutkinta. Jokaiseen tutkintaan nimetään vastuuhenkilö. Huhtikuun 2024 aikana on käynnistetty tutkinta kolmen vakavan vaaratapahtuman seurauksena. Kaikkien tapahtuma-ajankohta ei ole kuitenkaan huhtikuu.

4.6 Laiteturvallisuus

Laiteturvallisuuteen on seurantajaksolla panostettu ja lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilöiden verkosto on käynnistetty. Verkoston myötä vastuuhenkilöt saavat tukea kyseisen tehtävän hoitamiseen.

4.7 Teemaviikot

Seurantajaksolla 1.1.-30.4.2024 hyvinvointialueella on järjestetty kolme teemaviikkoa, missä otettu huomioon kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiassa määritellyjä tavoitteita: lääkehoidon teemaviikko, omavalvonnan teemaviikko ja laiteturvallisuuden teemaviikko. Teemaviikkojen aikana on jaettu tietoa niin sisäisesti kuin ulkoisestikin kyseisten teemojen ympärillä tavoitteena levittää tietoa laajasti. Omavalvontasuunnitelmien päivittämisestä sosiaalihuollossa ja laatimisesta terveydenhuollosta on viestitty runsaasti ja materiaalia asian tiimoilta luotu.

5 Saatavuus

5.1 Jonotusaika terveydenhuollon palveluihin

Hoitotakuun mukaan perusterveydenhuollossa hoitoon on päästävää viimeistään 14 vuorokaudessa. Suun terveydenhuoltoon viimeistään neljässä kuukaudessa.

Hoitajien vastaanotolle jonotusaika oli Porvoon terveysasemalla 5 päivää, Nikkilän ja Söderkullan terveysasemalla (Sipoo) 9 päivää, Loviisan terveysasemalla (sis. Lapinjärvi) 8 päivää. Askolan terveysaseman (sis. Myrskylä ja Pukkila) tietoa ei ollut saatavilla. Seurantajaksolla jonotusaika lääkärille oli Porvoon terveysasemalla 16 päivää, Nikkilän ja Söderkullan terveysasemalla (Sipoo) 20 päivää, Loviisan terveysasemalla (sis. Lapinjärvi) 19 päivää ja Askolan terveysasemalla (sis. Myrskylä ja Pukkila) 12 päivää.

Jonotusaika hammaslääkärille seurantajakson aikana oli Askolassa, Myrskylässä ja Pukkilassa 41 päivää, Loviisassa, Nikkilässä ja Söderkullassa 71 päivää, Porvoon Sujuva suu 92 päivää ja Porvoon terveysasemalla 94 päivää. Suuhygienistille jonotusaika oli Pukkilassa, Myrskylässä ja Askolassa 54 päivää, Loviisassa 34 päivää, Porvoossa, Nikkilässä ja Söderkullassa 6 päivää.

5.2 Odotusaika ikääntyneiden palveluasumiseen

Keskimääräinen odotusaika ikääntyneiden ympärivuorokautiseen palveluasumiseen seurantajaksolla oli 33 vuorokautta ja yhteisölliseen asumiseen 35 vuorokautta. Odotusaika on laskettu keskiarvolla ja siitä, kun kirjallinen hakemus on saapunut SAS (selvitä, arvioi, sijoita)- koordinaattoreille käsiteltäväksi.

5.3 Toimeentulotukihakemukset

Seurantajaksolla hyvinvointialueelle saapui yhteensä 2002 hakemusta. Näistä 97,05 % on käsitelty 7 arkipäivän kuluessa. Kaikista saapuneista hakemuksista, yhteensä 105 olivat kiireellisiä.

6 Jatkuvuus

6.1 COCI-indeksi

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella seurataan COCI-indeksiä (Continuity of Care). Indeksii kuvaa perusterveydenhuollon asiakkaan tietyllä ajanjaksolla tekemien käyntien hajautuneisuutta eri ammattihenkilöille: esimerkiksi sitä, tapaako asiakas yleensä saman tai samat lääkärit vai onko vastaanottava lääkäri useimmiten eri. Indeksii saa asiakkaan yksilölliseen käyntijakaumaan perustuen arvon 0 ja 1 väliltä: arvo 0 merkitsee kaikkien käyntien toteutuneen eri ammattihenkilöille (ei jatkuvuutta), arvo 1 puolestaan samalle ammattihenkilölle kuvastaen täydellistä hoitosuhteen jatkuvuutta. Indeksii laskennassa hyödynnetään asiakkaan eri ammattihenkilöille tekemien käyntien osuudet huomioiden samalla käyntien kokonaismäärän. Raportointiaikana ei ollut mahdollisuutta saada huhtikuun tilastoa, mutta ajanjaksolla 01-03/2024 COCI-indeksi oli hoitajien tapaamisten osalta 0,17 ja lääkäreiden osalta 0,35. Hyvinvointialue seuraa indeksii ja kehittää toimintaa. Hyvinvointialueella on tiettyjen asiakasryhmien osalta otettu käyttöön Omatiimimalli, joka parantaa COCI-indeksiä.

6.2 Henkilöstöresurssi

Hyvinvointialueella oli 30.4.2024 yhteensä 2709 työntekijää. Henkilöstövaihtuvuus oli seurantajaksolla 4 %.

7 Potilas- ja sosiaaliasiavastaavalle tehdyt yhteydenotot

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on yksi sosiaali- ja potilasasiavastaava.

7.1 Sosiaaliasiavastaava

Seurantajaksolla 1.1.-30.4.2024 sosiaaliasiavastaava vastaanotti yhteensä 109 yhteydenottoa. Näistä 44 kpl (39,64 %) oli asiakkaan, 27kpl (24,32 %) omaisen, 33kpl (29,73 %) edunvalvoja/ huoltajan ja 5 (4,50 %) henkilöstön edustajan yhteydenotto. Muita

yhteydenottajia oli 2 kpl (1,5 %). Näistä kaikista yhteydenotoista 16kpl (15,24 %) koski alaikäisen asiaa.

Yhteydenottajan äidinkieli oli useimmiten suomi 80 kpl (73,39 %) toiseksi eniten oli ruotsi 20 kpl (18,35 %). Viidellä (4,59 %) yhteydenottajalla oli englanti äidinkielenä ja neljällä (3,67 %) oli muu äidinkieli.

Eniten yhteydenottoja tuli Porvoosta 46 kpl (44,23 %) toiseksi eniten Loviisasta 37 kpl (35,58 %). Tämän lisäksi yhteydenottoja tuli Sipoosta 12 kpl (11,54 %), Askolasta 1kpl (0,96 %), Pukkilasta 2kpl (1,92 %), Lapinjärveltä 1 kpl (0,96 %). Yhteydenottajan kotipaikkakunnasta ei ollut tietoa viiden yhteydenottajan kohdalla (4,81 %). Myrskylästä ei tullut yhtään yhteydenottoa.

Yleisin syy yhteydenottoon oli päätökset ja sopimukset 38 kpl (28,79 %), toiseksi yleisin oli kohtelu ja vuorovaikutus 17kpl (12,88 %). Tämän lisäksi tuli yhteydenottoja, jotka liittyivät palvelun tuottamiseen 13 kpl (9,85 %), asiakaskirjauksiin 11kpl (8,33 %), yleinen tiedontarve 11kpl (8,33 %), tiedonsaantioikeuteen 9kpl (6,82 %), jonotus/käsittelyaika 8kpl (6,06 %), toimenpidevaihtoehdot ja niiden vaikutukset 2 kpl (1,52 %), salassapitoon ja tietosuojaan 1 kpl (0,76 %), maksuasiat 1 kpl (0,76 %), itsemääräämisoikeus 5 kpl (3,79 %), muistutusprosessi 3 kpl (2,72 %), potilasvahinkoepäily 1 kpl (0,76 %). Muista syistä oltiin yhteydessä 12 kertaa (9,09 %). Kelaan liittyvissä asioissa ja varhaiskasvatukseen liittyvissä asioissa ei oltu yhteydessä asiavastaavaan.

Saapuneista yhteydenotoista 47 kpl (44,34 %) koskivat uutta asiaa ja samasta asiasta saapui 53 kpl (50 %).

Eniten yhteydenottoja tuli puhelimitse 91 kpl (77,86 %). Sähköpostitse ottivat yhteyttä 20 kpl (17,09 %), viisi asiakasta tavattiin (4,27 %) ja yksi tapaaminen oli sovittelutapaaminen (0,85 %). Yhteydenottoja ei tullut kirjeellä.

7.2 Potilasasiavastaava

Seurantajaksolla 1.1.-30.4.2024 potilasasiavastaava vastaanotti yhteensä 81 yhteydenottoa. Näistä 61 kpl (76,25 %) oli potilaan, 15kpl (18,75 %) omaisen, 3kpl (3,75 %) edunvalvoja/ huoltajan ja 1 muu/henkilöstön edustajan yhteydenotto. Näistä vain kolme oli alaikäisen asialla.

Yhteydenottajan äidinkieli oli useimmiten suomi 57kpl (77,03 %) toiseksi eniten oli ruotsi 16 kpl (21,62 %) Vain yhdellä (1,35 %) yhteydenottajalla oli joku muu äidinkieli

Eniten yhteydenottoja tuli Porvoosta 39kpl (52 %) toiseksi eniten Sipoosta 14 kpl (18,67 %). Tämän lisäksi yhteydenottoja tuli Loviisasta 11 kpl (14,67 %), Askolasta 1kpl (1,33 %),

Pukkilasta 5kpl (6,67 %), Lapinjärveltä 2 kpl (2,67 %). Yhteydenottajan kotipaikkakunnasta ei ollut tietoa kolmen yhteydenottajan kohdalla (4 %). Myrskylästä ei tullut yhtään yhteydenottoa.

Yleisin syy yhteydenottoon oli hoitoon pääsyn ongelma 19 kpl, toiseksi yleisin oli hoidon laatu 33 kpl. Tämän lisäksi tuli yhteydenottoja liittyen kohteluun/vuorovaikutukseen 15 kpl, potilasasiakirjoihin 11 kpl, vahinkoasioihin 14 kpl, muut asiat 8 kpl. Salassapito ja tietosuoja, alaikäisen potilaan asema, tiedonsaantioikeus, itsemääräämisoikeus, potilasturvallisuus olivat syitä mistä ei oltu yhteydessä asiavastaavaan

Suurin osa yhteydenotoista oli ensimmäinen yhteydenotto 52 kpl (68,42 %) ja samasta asiasta ottivat yhteyttä 24 kpl (31,58 %)

Eniten yhteydenottoja tuli puhelimitse 62 kpl (81,25 %). Sähköpostitse ottivat yhteyttä 13 kpl (16,25 %), kaksi asiakasta tavattiin (2,50 %). Kukaan ei ottanut yhteyttä kirjeellä.

Eniten yhteydenotot koskivat keskisen alueen terveysasemapalveluita 24 kpl (35,29 %), toiseksi eniten asiat liittyivät Nikkilän terveysasemaan 7 kpl (10,29 %). Tämän lisäksi yhteydenotot jakautuivat seuraavasti: Terveysasemapalvelut 3 kpl (4,41 %), Askolan terveysasema 1 kpl (1,45 %), Loviisan terveysasema 6 kpl (8,82 %), Pukkilan terveysasema 5 kpl (7,35), Itäinen alue 1 kpl (1,47 %), Loviisa ja Lapinjärvi 1 kpl (1,47 %), Läntinen alue 1 kpl (1,47 %), Terveystalo 2 kpl (2,94 %), Fenix 1 (1,47 %), Muu 2 kpl (2,94 %), Hus 7 kpl (10,29 %), Porvoon sairaala 2kpl (2,94 %). Yhdessä yhteydenotossa yksikkö ei ollut tiedossa ja 16 tapauksessa oli kyse yleisestä tiedontarpeesta.

8 Muistutukset

Seurantajaksolla 1.1.-30.4.2024 sosiaalipalveluista on saapunut 19 muistutusta ja terveystalvalveluista 32 muistutusta.

9 Kantelut

Seurantajaksolla on aluehallintovirastoon saapunut yhteensä 7 kantelua terveydenhuoltoon liittyen, 5 kantelua sosiaalihuoltoon liittyen. Näistä 5 asiaa on raportin kirjoittamisen ajankohtana kesken (3 sosiaalihuoltoon liittyviä ja 2 terveydenhuoltoon liittyviä).