Omavalvontaohjelman raportointi

Syyskuu-joulukuu 2024

Itä UUSIMAA
Östra NYLAND
Hyvinvointialue
Välfärdsområde

Sisällys

Omavalvontaohjelman raportointi 1
Syyskuu-joulukuu 2024 1
Johdanto 2
1 Asiakaspalautteet 3
2 Laatutyö 3
3 Tarkastuskäynnit 3
4 Asiakas- ja potilasturvallisuus 4
4.1 Henkilöstön laatimat vaaratapahtumailmoitukset 4
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 Infektioiden torjuntatoimet 6
5 Saatavuus 6
5.1 Jonotusaika terveydenhuollon palveluihin 6
5.2 Odotusaika ikääntyneiden palveluasumiseen 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 8
9 Kantelut 8

Johdanto

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen päivitetty omavalvontaohjelma on hyväksytty aluehallituksessa 26.9.2024. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) on astunut voimaan 1.1.2024, joka velvoittaa omavalvontaohjelman raportointiin neljän kuukauden välein. Seuraava raportti julkaistaan toukokuussa 2025.

1 Asiakaspalautteet

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakkailla ja potilailla sekä heidän läheisillään on 11/2023 alkaen ollut mahdollista antaa palautetta saamastaan palvelustaan erillisen kyselyn kautta hyvinvointialueen verkkosivuilla sekä yksiköissä sijaitsevien QR-koodien avulla. Asiakaspalautejärjestelmän kilpailutuksen myötä (6/2024) hyvinvointialueelle valikoitui Roidu Oy. Verkkosivuilla oleva mahdollisuus antaa asiakaspalautetta toteutetaan Roidun järjestelmällä THL:n kansallisen kysymyspatteriston mukaisesti. Hyvinvointialueen kyvykkyys kerätä ja toteuttaa tilastotietoa palautteista riittävällä ja hyvällä tasolla on edelleen haastavaa ja puutteellista, sillä palautteen keruu ei vielä ole systemaattista vaan perustuu asiakkaiden omaan aktiivisuuteen. Asiakaspalautteiden keruuta selkeytetään ja kehitetään ja tulevaisuudessa tavoitteena on tuottaa vertailukelpoista aineistoa palautteista ja kehittää toimintaa saadun tiedon perusteella. Seurantajaksolla 1.9.-31.12.2024 saadut asiakaspalautteet on toimitettu palveluyksikköön välittömästi käsiteltäväksi.

2 Laatutyö

SHQS-standardin mukainen laatutyö on käynnistynyt hyvinvointialueella alkuvuodesta 2024. Yhteensä 165 henkilöä on suorittanut menetelmäkoulutuksen 10.10.2024 mennessä. Seurantajakson aikana sisäisen auditoijan koulutuksen on aloittanut 25 henkilöä.

2024 vuoden aikana itsearviointi lomakkeita avattu 57kpl ja 326 kehittämistehtävää on luotu itsearviointien perusteella.

Standardinmukaisella laatutyöllä Itä-Uudenmaan hyvinvointialue pyrkii varmistamaan asiakas- ja potilasturvallisuuden, henkilöstön oikeusturvan ja riittävyyden, yhtenäistämään prosesseja ja varmistamaan yhdenvertaiset ja laadukkaat palvelut hyvinvointialueen asiakkaille ja potilaille.

Hyvinvointialueen johtamis- ja toimintajärjestelmän (IMS-ohjelmisto) käyttöönoton yhteydessä prosessien piirtämiseen koulutettiin seurantajaksolla n. 100 esihenkilöä, päällikköä ja johtajaa. Käyttöönottoa on tuettu sen jälkeisillä prosessien piirtämisen ja päivittämisen työpajoilla, joihin osallistui seurantajakson aikana 20 eri vastuualueiden esihenkilöä ja päällikköä sekä asiantuntijaa.

Omavalvontasuunnitelmien suomenkielisten versioiden vienti ohjelmistoon on aloitettu seurantajaksolla ja ne tullaan linkittämään hyvinvointialueen verkkosivuille kevään 2025 aikana.

3 Tarkastuskäynnit

Seurantajaksolla 1.9.-31.12.2024 Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen valvonnan ja laadun yksikkö on yhdessä vastuualueiden kanssa toteuttaneet yhteensä 13 suunnitelmallista tarkastuskäyntiä ja käynnistäneet yhteensä 7 reaktiivista valvontaprosessia. Erityistä huomiota on kiinnitetty turvalliseen lääkehoitoon, sillä hyvinvointialueen painopiste valvonnassa on vuodeksi 2024 määritelty turvallisen lääkehoidon varmistavat prosessit. Suunnitelmallisissa ja

reaktiivisilla tarkastuskäynneillä on havaittu puutteita muun muassa tiedonkulussa, johtamisessa ja sopimusten noudattamisessa.

Hyvinvointialueella on todettu tarve monialaiselle valvonnalle, jonka vuoksi monialaisen valvonnan työryhmä on perustettu, missä edustus hyvinvointialueen valvonta- ja laatuyksiköstä, valvonta- ja turvallisuusyksiköstä, pelastuslaitoksen riskienhallinnasta, vastuualueilta, tilapalveluista sekä alueen kuntien ympäristöterveydenhuollosta. Työryhmään osallistuu myös hyvinvointialueen hygieniahoitaja. Monialainen pilottivalvonta on toteutettu yhteen hyvinvointialueen yksikköön joulukuussa 2024. Tulosten läpikäynti tapahtuu alkuvuodesta 2025.

Seurantajaksolla kaikki hyvinvointialueella sijaitsevat rajatut lääkevarastot (13 kpl) on tarkastettu. Osa rajatuista lääkevarastoista on tarkastettu yhdessä HUS-apteekin edustajan kanssa.

4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

4.1 Henkilöstön laatimat vaaratapahtumailmoitukset

Seurantajaksolla 1.9-31.12.2024 terveydenhuollon ja sosiaalihuollon vaaratapahtumailmoituksia tehtiin sosiaali- ja terveystoimessa yhteensä 1655 kpl, joista 345 kpl koski perhe- ja sosiaalipalveluja, 405 kpl yhteisiä terveyspalveluja ja 905 kpl ikääntyneiden palveluja. Raportin laatimisen ajankohtana 2.1.2025 yhteensä 13 % näistä ilmoituksista olivat käsittelemättä, 3 % oli käsittelyssä ja 83 % ilmoituksista oli käsitelty.

Saapuneista vaaratapahtumailmoituksista 281 kpl koskivat läheltä piti-tilanteita, 1232 kpl tapahtui asiakkaalle tai potilaalle ja 142 kpl olivat muita havaintoja tai kehittämisehdotuksia. Ilmoituksen käsittelijä arvioi riskiluokituksen. 133 ilmoituksen kohdalla oli arvioitu, että riski oli merkityksetön, 727 ilmoituksen kohdalla oli arvioitu, että riski oli vähäinen, 541 ilmoituksen kohdalla oli arvioitu, että riski oli kohtalainen ja 10 ilmoituksen kohdalla oli arvioitu, että riski oli merkittävä. Yhdenkään ilmoituksen riskiä ei arvioitu vakavaksi ja 244 ilmoituksen kohdalla riskiluokkaa ei valittu, sillä ilmoitusta ei oltu vielä käsitelty tai ilmoitus oli käsittelyssä.

Seuraus asiakkaalle/potilaalle ei ollut tiedossa 110 ilmoituksen kohdalla, 494 ilmoituksen kohdalla oli arvioitu, että tapahtuma ei aiheuttanut haittaa asiakkaalle/potilaalle, 552 ilmoituksen kohdalla oli arvioitu, että asiakkaalle/potilaalle oli koitunut lievä haitta, 134 ilmoituksen kohdalla oli arvioitu, että asiakkaalle/potilaalle oli koitunut kohtalainen haitta, 8 ilmoituksen kohdalla oli arvioitu, että asiakkaalle/potilaalle oli koitunut vakava haitta ja 113 ilmoituksen kohdalla ei oltu arvioitu asiakkaalle/potilaalle koitunutta haittaa.

Vaaratapahtumailmoitukset ovat suurimmaksi osaksi liittyneet tapaturmiin ja onnettomuuksiin (578kpl) sekä lääke- ja nestehoitoon, varjo- tai merkkiaineeseen (558kpl). Lisäksi tunnistettiin väkivaltaan (142 kpl), muuhun hoitoon tai seurantaan (82 kpl) sekä tiedonkulkuun ja tiedonhallintaan (78 kpl) liittyviä tapahtuman tyyppejä.

Lääkehoidon kohdalla 290 ilmoitusta liittyi antovirheisiin ja 108 ilmoitusta jakovirheisiin. Väkivallan kohdalla 91 ilmoituksessa asiakas/potilas oli tekijä.

Ilmoituksiin johtaneissa tilanteissa yleisimpänä myötävaikuttavana tekijänä ovat olleet potilaat/läheiset, yhteensä 551 ilmoitusta. Toiseksi suurimpana myötävaikuttavana tekijänä ovat olleet toimintatavat, yhteensä 333 ilmoitusta.

Seuraukset hoitavalle yksikölle olivat lisätyötä tai vähäisiä hoitotoimia (909kpl), imagohaitta (441 kpl), ei haittaa (310kpl) sekä muita ei niin useasti esiintyneitä seurauksia. Ilmoitukset ovat johtaneet yleisimmin informointiin/keskusteluun tapahtuneesta (1254kpl) sekä erilaisten kehittämistoimenpiteiden suunnitteluun (149kpl).

4.2 Potilaan/asiakkaan/omaisen tekemät vaaratapahtumailmoitukset

Seurantajaksolla 1.9.-31.12.2024 terveydenhuollon ja sosiaalihuollon vaaratapahtumailmoituksia tehtiin Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalveluihin kohdistuen potilaiden ja omaisten toimesta yhteensä 0 kpl.

4.3 Ilmoitukset epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa

Seurantajaksolla 1.9.-31.12.2024 ilmoituksia epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollon toteuttamisessa tehtiin yhteensä 8 kpl. Näistä 4 kpl koski perhe- ja sosiaalipalveluja ja 4 kpl ikääntyneiden palveluja. Raportin laatimisen ajankohtana 2.1.2025 yhteensä 4 kpl ilmoituksista oli käsittelemättä ja 4 ilmoitusta oli käsitelty.

Ilmoituksista 5kpl koski olemassa olevaa epäkohtaa (ilmoittaja on voinut valita useamman teeman): asiakkaan epäasiallinen kohtaaminen (1 kpl), asiakkaan kaltoinkohtelu (1 kpl), puute asiakasturvallisuudessa (1kpl) ja toimintakulttuurista johtuva asiakkaalle vahingollinen toimi (1kpl). Ilmoituksista kolme (3kpl) koskivat epäkohdan uhkaa.

Yhden (1kpl) ilmoituksen kohdalla oli arvioitu, että tapahtuneesta ei ole seurannut haittaa asiakkaalle. Yhden (1kpl) ilmoituksen kohdalla haitan arvioitiin olevan lievä ja yhden (1kpl) kohtalainen. Vakavaa haittaa arvioitiin seuranneen asiakkaalle yhdessä (1kpl) tapahtumassa. Ilmoitusten perusteella on määritelty toimenpiteitä tapahtuneesta keskustelemiseksi ja informoimiseksi (4kpl).

4.4 Ilmoitukset epäkohdasta tai epäkohdan uhasta terveydenhuollossa

Seurantajaksolla 1.9.-31.12.2024 ilmoituksia epäkohdasta tai epäkohdan uhasta terveydenhuollon toteuttamisessa ei tehty.

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, professiojohtajat, 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. Seurantajaksolla 1.9.-31.12.2024 on käynnistetty 3 tutkintaa.

4.6 Laiteturvallisuus

Laiteturvallisuuteen on seurantajaksolla panostettu ja lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilöiden verkosto on jatkanut toimintaa. Verkoston myötä vastuuhenkilöt saavat tukea kyseisen tehtävän hoitamiseen. Verkosto on käsitellyt mm. laiteosaamisen varmistamista, erilaisia laiteturvallisuuteen liittyviä prosesseja ja niiden toteutumista hyvinvointialueella, sekä informoinut vastuuhenkilöitä laiteturvallisuuteen liittyvistä ohjeistuksista ja lainsäädännöstä. Seurantajakson aikana toteutettiin myös lääkinnällisten laitteiden riskienarviointi, jossa arvioitiin lääkinnällisten laitteen käyttöön liittyviä riskejä. Riskienarvioinnin perusteella toteutettiin suunnitelma lääkinnällisten laitteiden käytön osaamisen varmistamisesta, sekä luotiin dokumentaatiomalli tämän systemaattisen seurannan tueksi.

4.7 Infektioiden torjuntatoimet

Hoitoon liittyvien infektioiden seurannan raporttia ei ole saatavilla seurantajaksolla 1.9.-31.12.2024. Hoitoon liittyvien infektioiden seurantalomaketta uusitaan. Itä-Uudenmaan hyvinvointialue määrittelee mitä infektioita tulevaisuudessa tulisi seurata tarkemmin. Toimintayksikön toiminta määrittelee mitä infektioita tulisi seurata ja torjua.

Laitos- ja osastoepidemioita on aiheuttanut Covid-19 ja Norovirus. Noroepidemiat alkoivat poikkeuksellisen aikaisin. Laitos- ja osastoepidemioita ei ole alueellamme ollut normaalia infektiokautta enemmän.

Käsihuuhteen kulutusseuranta jatkuu ennallaan. Henkilökunnan käsihygieniakoulutusta ja ohjeistusta on saatavana säännöllisesti.

5 Saatavuus

5.1 Jonotusaika terveydenhuollon palveluihin

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

Hoitajien vastaanotolle jonotusaika oli Porvoon terveysasemalla 5 päivää, Nikkilän ja Söderkullan terveysasemalla (Sipoo) 14 päivää, tietoa ei ollut saatavilla Loviisan terveysaseman (sis. Lapinjärvi) ja Askolan terveysaseman (sis. Myrskylä ja Pukkila) kohdalla. Seurantajaksolla jonotusaika lääkärille oli Porvoon terveysasemalla 11 päivää, Nikkilän ja Söderkullan terveysasemalla (Sipoo) 24 päivää, Loviisan terveysasemalla (sis. Lapinjärvi) 23 päivää ja Askolan terveysasemalla (sis. Myrskylä ja Pukkila) 21 päivää.

Jonotusaika hammaslääkärille seurantajakson aikana oli Askolassa, Myrskylässä ja Pukkilassa 41 päivää, Loviisan terveysasemalla 91 päivää, Porvoon Sujuva suu 102 päivää ja Porvoon terveysasemalla 81 päivää.

Suuhygienistille jonotusaika oli Pukkilassa, Myrskylässä ja Askolassa 71 päivää, Loviisassa 64 päivää, Porvoossa 89 päivää, Nikkilässä ja Söderkullassa 88 päivää.

5.2 Odotusaika ikääntyneiden palveluasumiseen

Keskimääräinen odotusaika ikääntyneiden ympärivuorokautiseen palveluasumiseen seurantajaksolla oli 79 vuorokautta (124 sijoitusta) ja yhteisölliseen asumiseen 39 vuorokautta (18 sijoitusta). Odotusaika on laskettu keskiarvolla ja siitä, kun kirjallinen hakemus on saapunut SAS (selvitä, arvioi, sijoita)-koordinaattoreille käsiteltäväksi.

6 Jatkuvuus

6.1 COCI-indeksi

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella seurataan COCI-indeksiä (Continuity of Care). Indeksi 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. Indeksi 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. Indeksin laskennassa hyödynnetään asiakkaan eri ammattihenkilöille tekemien käyntien osuudet huomioiden samalla käyntien kokonaismäärän. Seurantajaksolta COCI-indeksin saa ajalta 10-12/2024, jolloin se oli hoitajien tapaamisten osalta noin 0,17 ja lääkäreiden osalta noin 0,51. Hyvinvointialue seuraa indeksiä ja kehittää toimintaa. Hyvinvointialueella on tiettyjen asiakasryhmien osalta otettu käyttöön Omatiimimalli, joka parantaa COCI-indeksiä.

6.2 Henkilöstöresurssi

Hyvinvointialueella oli 31.12.2024 yhteensä 2872 työntekijää. Henkilöstövaihtuvuus seurantajaksolla oli 2,6 %.

7 Potilas- ja sosiaaliasiavastaavalle tehdyt yhteydenotot

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on yksi sosiaali- ja potilasasiavastaava.

7.1 Sosiaaliasiavastaava

Seurantajaksolla 1.9.-31.12.2024 sosiaaliasiavastaava sai 63 yhteydenottoa, joista 28 (45 %) oli uusia asiakkaita. Yhteydenottajista 15 (24 %) oli sosiaalihuollon asiakkaita, 20 (31 %) omaisia/läheisiä, 23 (37 %) edunvalvojia/huoltajia ja 5 (8 %) muita (esimerkiksi huolestunut kuntalainen). Yhdeksässätoista (19) tapauksessa asia koski alaikäistä lasta. Yhteydenottajan kieli oli useimmiten (64 %) suomi. Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli ruotsin kielellä (30 %). Englanninkielisiä yhteydenottoja oli kaksi. Eniten yhteydenottoja tuli Porvoosta (53 %) ja Sipoosta (19 %). Yhteydenottoja tuli myös muutama Askolasta (14 %) ja Loviisasta (10 %).

Yhteydenoton yleisin syy oli päätökset/sopimukset (26 %), palvelun toteuttaminen (18 %), kohtelu ja vuorovaikutus (15 %), potilasvahinkoepäily (9 %) ja yleinen tiedon tarve (7 %).

Jonotukseen ja käsittelyaikaan, maksuasioihin, Kelaan liittyviin asioihin ja tiedonsaantioikeuteen ja asiakirjojen kirjauksiin liittyen sekä muista syistä tuli muutama yhteydenotto. Varhaiskasvatukseen liittyvissä asioissa ei tullut yhteydenottoja.

Yhteydenotot tapahtuivat pääsääntöisesti puhelimitse tai sähköpostilla. Asiakastapaamisia oli seurantajaksolla kuusi (6).

7.2 Potilasasiavastaava

Seurantajaksolla 1.9.-31.12.2024 potilasasiavastaava sai 79 yhteydenottoa, joista 59 (75 %) oli uusia asiakkaita. Yhteydenottajista 52 (66 %) oli potilaita, 19 (24 %) omaisia/läheisiä, 7 (9 %) edunvalvojia/huoltajia ja yksi muulta henkilöltä. Viisi asiaa koski alaikäistä lasta. Yhteydenottajan kieli oli useimmiten (87 %) suomi. Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli ruotsin kielellä (13 %). Yhteydenottoja ei tullut muilla kielillä. Eniten yhteydenottoja tuli Porvoosta (50 %) ja Sipoosta (22 %). Yhteydenottoja tuli myös Loviisasta (10 %), Askolasta (2,5 %) ja Lapinjärveltä (2,5 %) sekä yksi Myrskylästä. Kuuden yhteydenottajan kohdalla ei ollut tietoa asuinpaikasta.

Yhteydenoton yleisin syy oli hoidon laatu (19 %), kohtelu ja vuorovaikutus (16 %), hoitoon pääsyn ongelmat (13 %) ja vahinkoasiat (12 %). Muutama yhteydenotto koski tiedonsaantioikeutta (4 %) ja salassapitoa tai tietosuojaa (3 %). Kaksi yhteydenottoa koski potilasasiakirjoja. Muutamia yhteydenottoja tuli myös muihin asioihin liittyen. Kolmetoista yhteydenottoa koski erikoissairaanhoitoa ja viisi yksityistä terveydenhuoltoa. Yksi yhteydenotto koski työterveyshuoltoa. Hyvinvointialueen omasta palvelutuotannosta eniten yhteydenottoja tuli koskien terveyskeskuksia, suun terveydenhuoltoa ja terveyskeskussairaalatoimintaa.

Yhteydenotot tapahtuivat pääsääntöisesti puhelimitse tai sähköpostilla. Asiakastapaamisia oli seurantajaksolla kaksi (2).

8 Muistutukset

Seurantajaksolla 1.9.–31.12.2024 on saapunut muistutuksia 27 terveyspalveluista, 11 perhe- ja sosiaalipalveluista ja 6 ikääntyneiden palveluista.

9 Kantelut

Seurantajaksolla aluehallintovirastoon on saapunut yhteensä 4 kantelua terveydenhuoltoon liittyen, joista 3 on vireillä ja 5 kantelua sosiaalihuoltoon liittyen, joista yksi on vireillä.