

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelman toteutumisen raportti 1- 3/2025



Sisältö

- Omavalvonta hyvinvointialueella
- Valvontatoiminnan tunnuslukuja
- Muistutukset ja kantelut
- Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus
- Palvelujen turvallisuus ja laatu
- Asiakaskokemus
- Hyvinvoivat ja osaavat ammattilaiset
- Vaikuttavuus



Omavalvonta on sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen kuuluvaa laadun- ja riskienhallintaa, jatkuvuuden varmistamista, yhdenvertaisuutta ja asiakas- ja potilasturvallisuuden turvaamista



Omavalvonta hyvinvointialueella

- Hyvinvointialueen omavalvonta on lakisääteinen tehtävä, jolla varmistetaan tehtävien lainmukainen toiminta ja tekemiensä sopimusten noudattaminen
- Omavalvonta on sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen kuuluvaa laadun- ja riskienhallintaa, jatkuvuuden varmistamista, yhdenvertaisuutta ja asiakas- ja potilasturvallisuuden turvaamista
- Omavalvontaohjelmassa määritetään tavat, joilla varmistetaan, että palvelut järjestetään ja toteutetaan sopimusten ja lainsäädännön mukaisesti
- Palveluntuottaja laatii omavalvontaohjelman pohjalta yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat

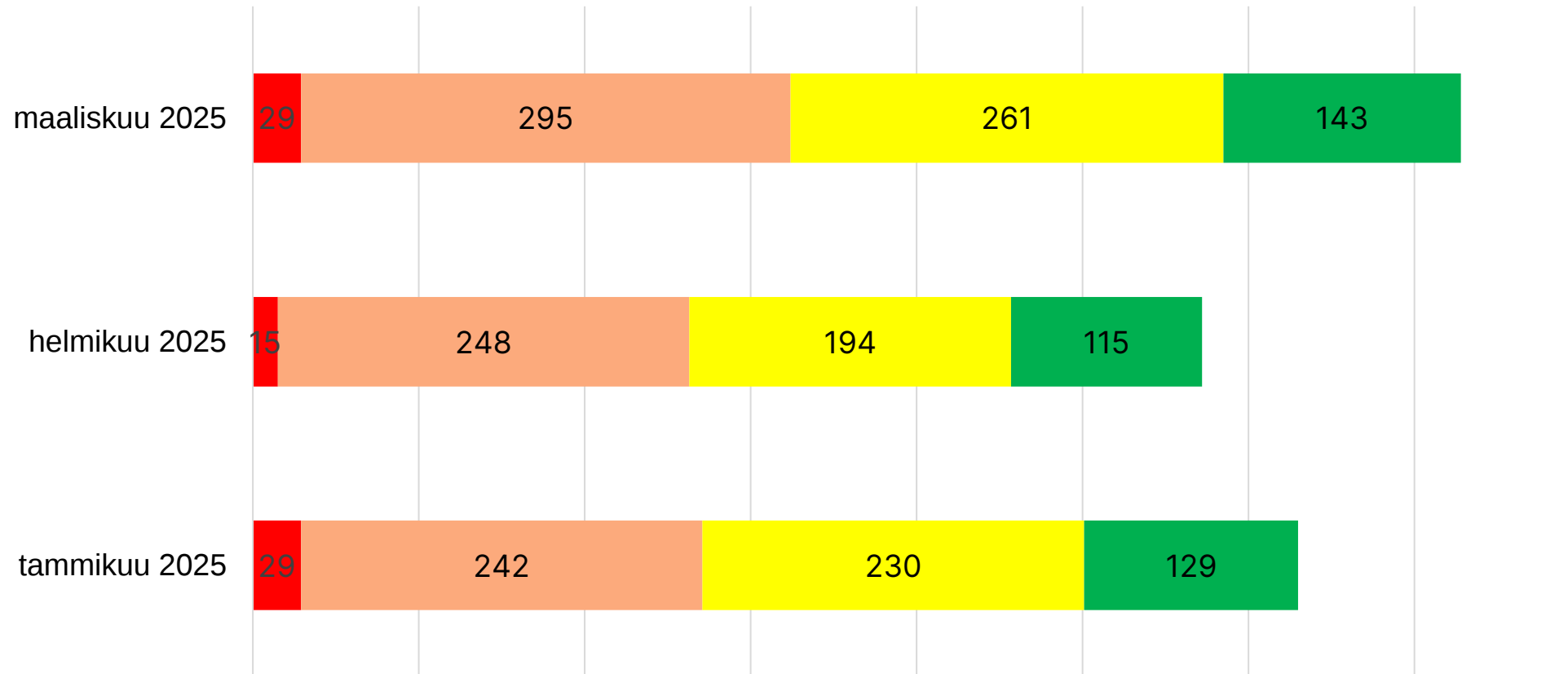
Valvontasuunnitelman mukaiset ohjaus- ja valvontakäynnit

- Hyvinvointialueen on järjestämisvastuuseensa kuuluvana tehtävänä valvottava ja ohjattava sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja ja palveluntuottajia
- Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotannon valvonnasta ja ohjauksesta vastaa valvonta- ja asiavastaavatoiminnan vastuualue. Valvonta perustuu aluehallituksen hyväksymään valvontasuunnitelmaan.
- Ohjaus- ja valvontatapahtumia 175 kpl, joista oman palvelutuotannon palvelut 44 ja ostopalvelut 131
 - Suunnitelman mukainen valvonta 146 kpl
 - Jatkovalvonta 3 kpl
 - Reaktiivinen valvonta 19 kpl
 - Ennakollinen valvonta (mm. uudet palveluyksiköt) 7 kpl
- Ohjaus- ja valvontakäyntien havainnot:
 - Vakava/merkittävä poikkeama 73 kpl
 - Lievä poikkeama 785 kpl
 - Kehittämissuositus 685 kpl
 - Positiivinen havainto 387 kpl

Valvontasuunnitelman mukaiset ohjaus- ja valvontakäynnit

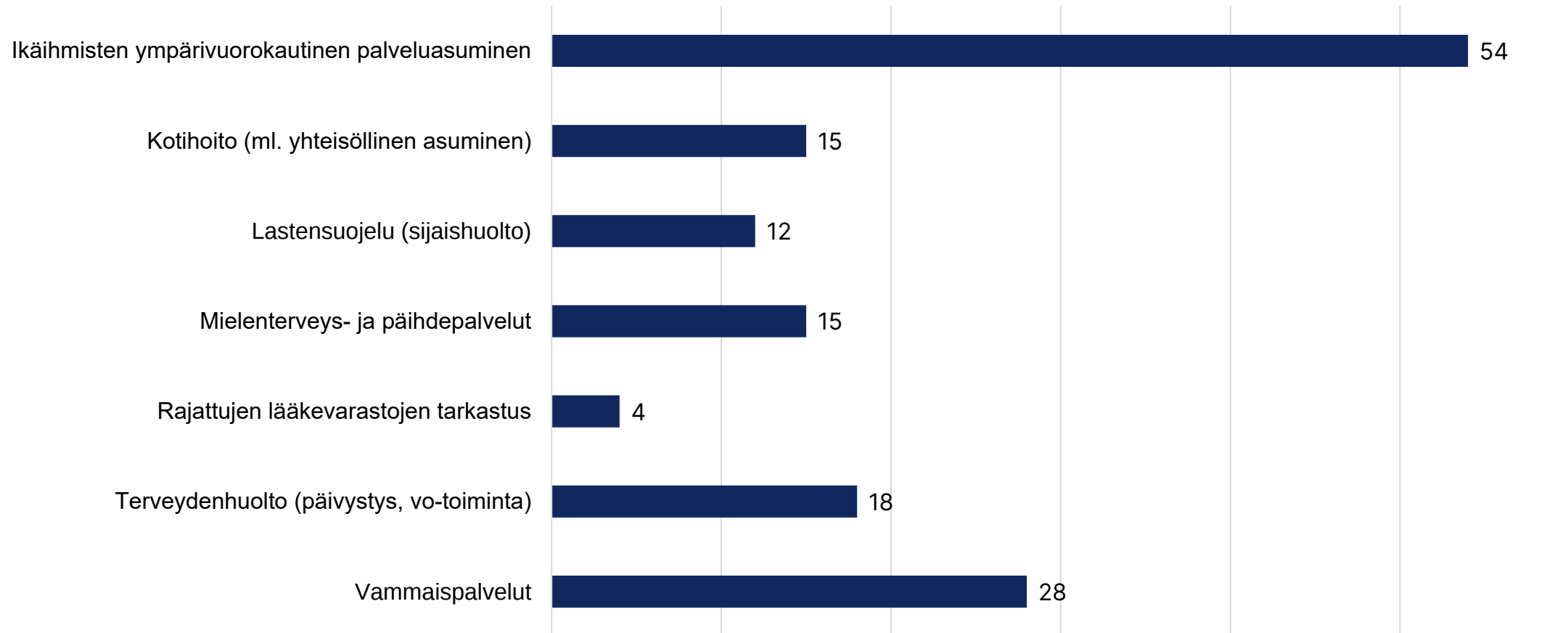
- Vakavien poikkeamien osuus kaikista poikkeamista n. 8,5 %

Ohjaus- ja valvontakäynnin havainnot tammi-maaliskuu 2025



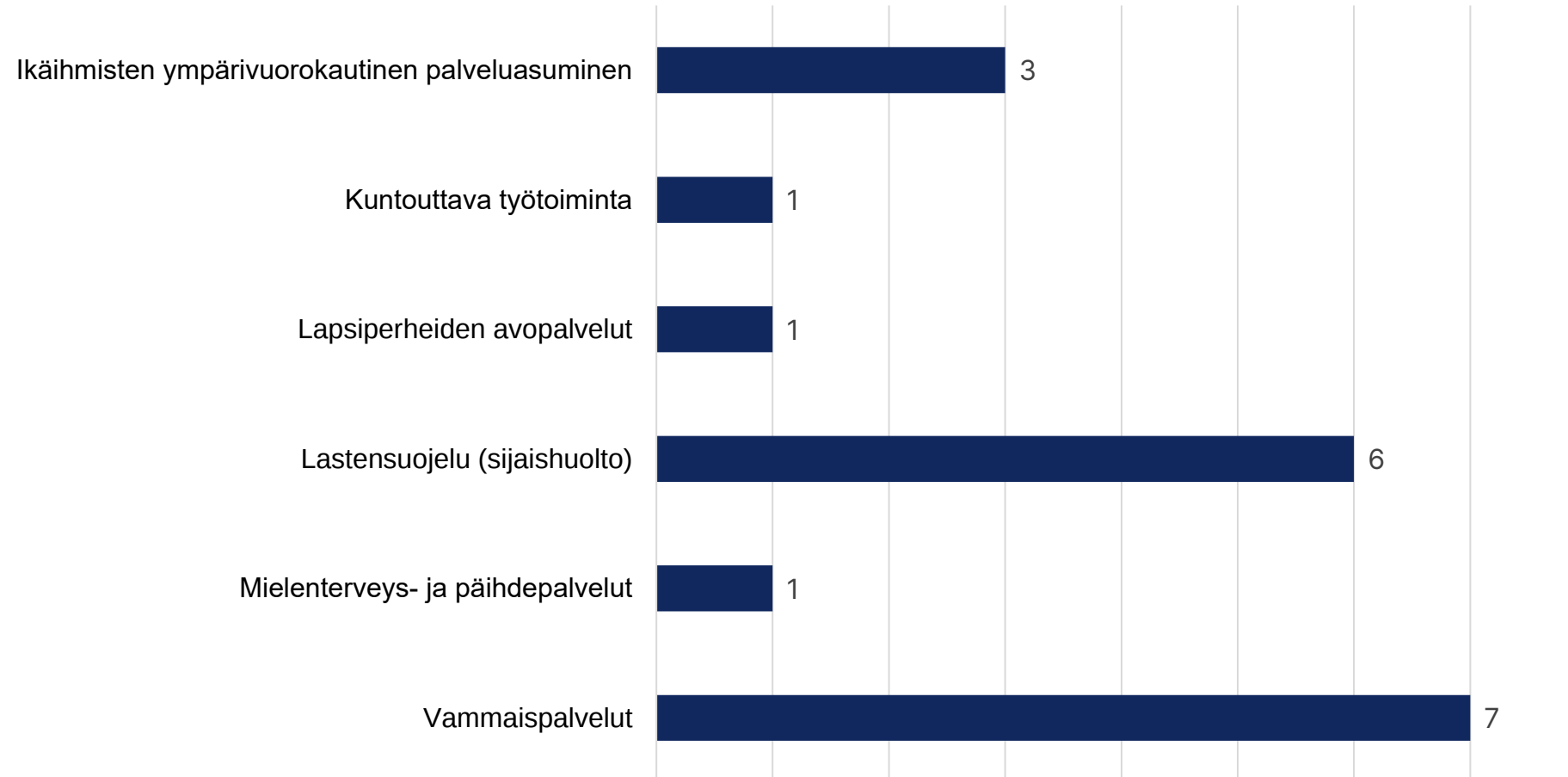
Valvontasuunnitelman mukaiset ohjaus- ja valvontakäynnit

- Suunnitelmallisen ohjauksen ja valvonnan kohdentuminen palveluittain (n=146)



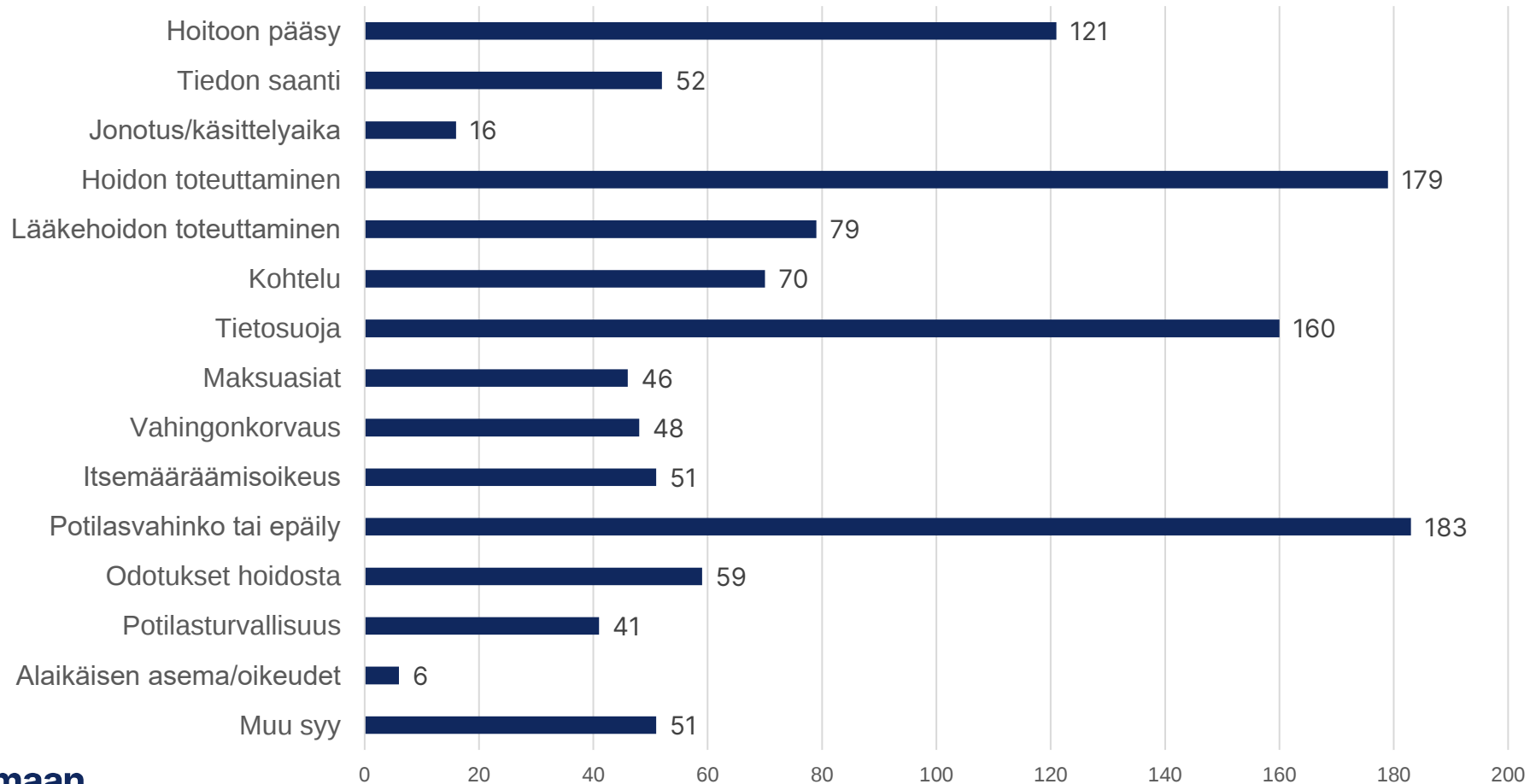
Valvontasuunnitelman mukaiset ohjaus- ja valvontakäynnit

- Reaktiivisen ohjauksen ja valvonnan kohdentuminen palveluittain (n=19)



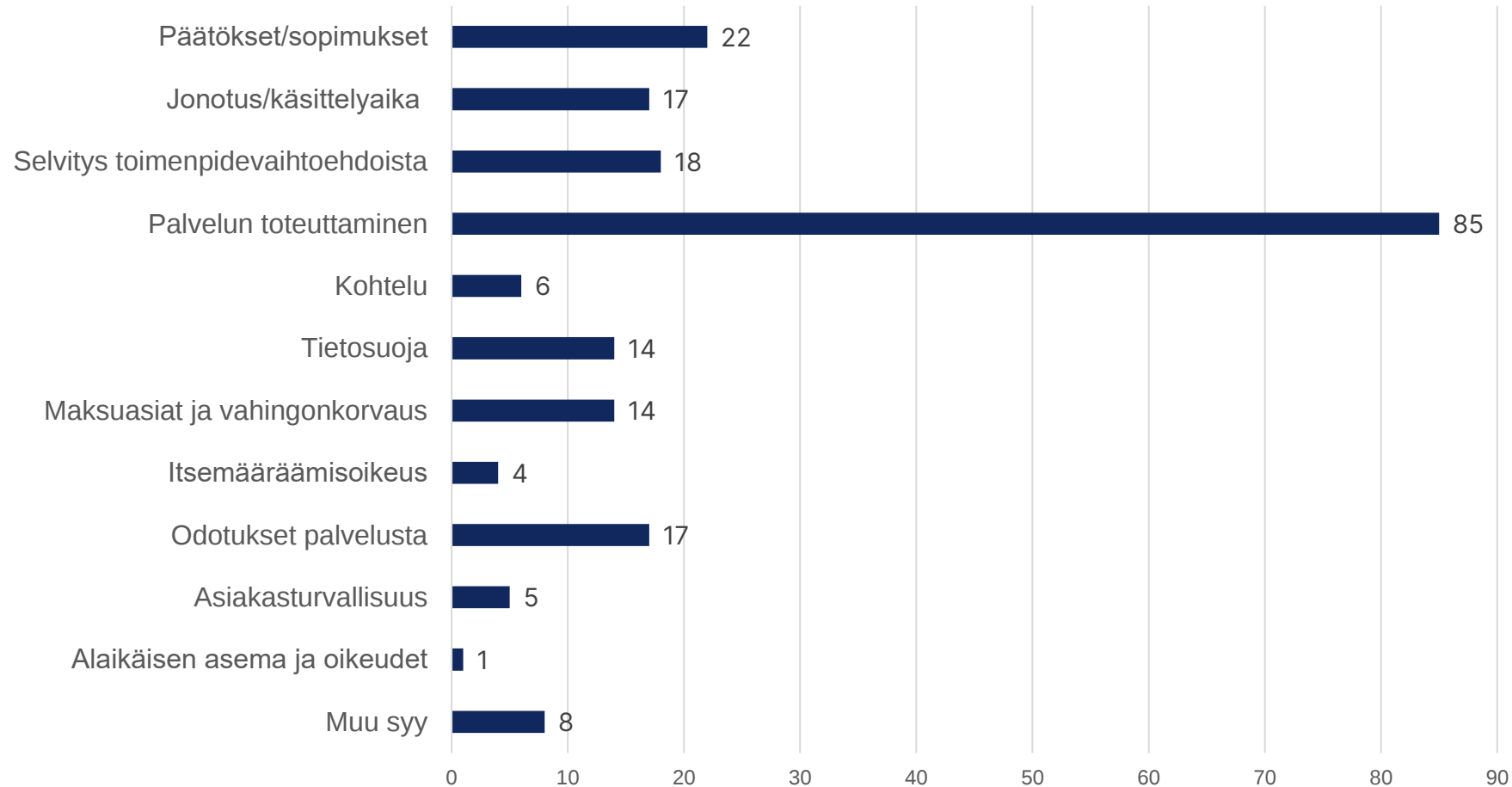
Asiavastaavien yhteydenotot

- Potilasasiavastaavan yhteydenotot 1162; yhteydenoton syyt

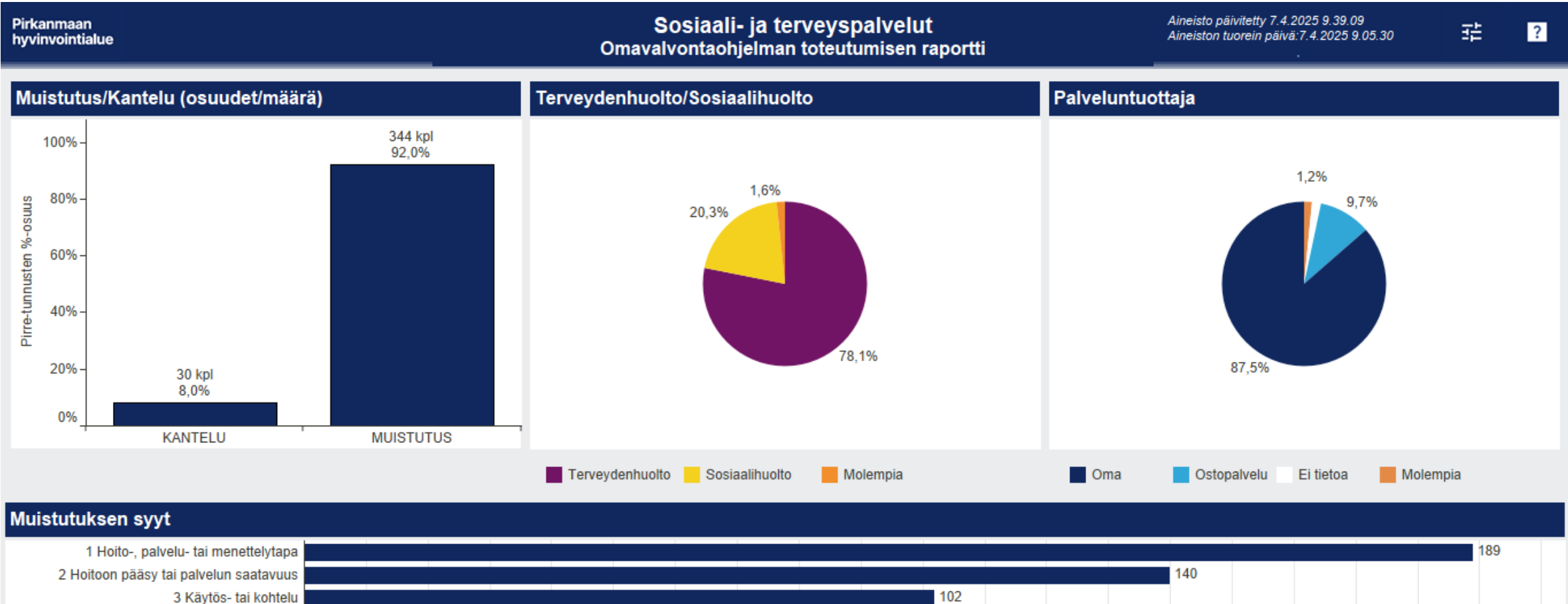


Asiavastaavien yhteydenotot

- Sosiaaliasiavastaavan yhteydenotot 211 kpl; yhteydenoton syyt



Muistutukset ja kantelut 1-3/2025



Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus

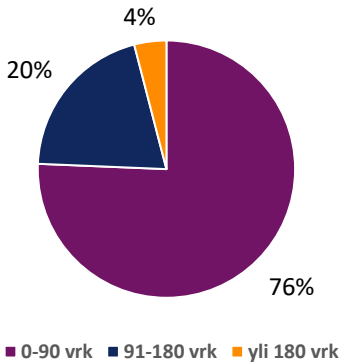
- Hyvinvointialueen asukkaiden tarpeisiin vastaavia sosiaali- ja terveystalveluja on oltava tarjolla riittävästi, oikea-aikaisesti ja saumattomasti palvelukokonaisuudet yhteensovittaen
- Sosiaalipalveluja tulee järjestää palvelutarpeen arviointiin perustuen ja laissa määriteltyjen määräaikojen mukaisesti
- Terveystenhoitoon pääsyä seurataan voimassa olevien säädösten mukaisesti
- Pelastustoimen osalta keskeinen asiakirja on palvelutasopäätöksen toteuman seuranta
- Pelastus- ja ensihoitopalvelujen tehtäväalueella ensihoitopalvelujen palvelutasopäätöksen toteutumista seurataan erikseen

Hoitotakuun toteutuminen

Erikoissairaanhoito (Tays + tytäryhtiöt)

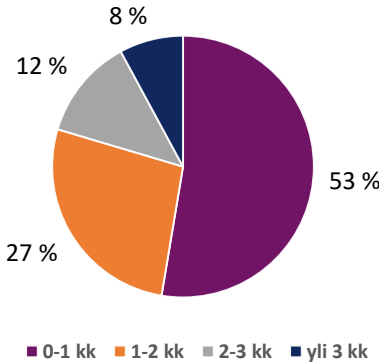
Toiminnan tietoja	1-3/2025	1-3/2024	Muutos-%
Avohoitotapahtumat	371 370	369 835	0 %
Päivystyksen vastuualueen (Acuta + Valkeakoski) avohoitotapahtumat	29 101	34 376	-15 %
Hoitojaksot	25 848	26 304	-2 %
Hoitopäivät (netto)	96 611	95 258	1 %
Leikkaustoimenpiteet	12 557	12 457	1 %

Erikoissairaanhoidon hoitoonpääsyn jakauma



Hoitotakuu toteutunut määräajassa
96 %

Alle 23v. Mielenterveys- palveluiden hoitoonpääsyn jakauma



Hoitotakuu toteutunut määräajassa
92 %

TA 2025 järjestämisen tavoite: 75% 3 kk:ssa, toteuma 76%

TA 2025 järjestämisen tavoite: >90 vrk osuus laskee, tämä toteutunut

Perusterveydenhuolto

(sis. kaikki palvelumuodot)

Hoitotakuu toteutunut määräajassa 0-22-vuotiaat (14 vrk)

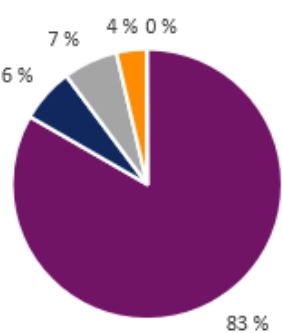
90 %

Hoitotakuu toteutunut määräajassa yli 23-vuotiaat (3 kk)

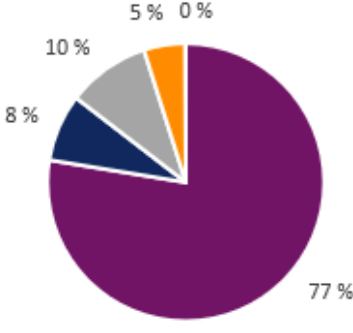
100 %

Hoitoonpääsyn perusterveydenhuollossa

0-22-vuotiaat



Yli 23-vuotiaat



0-7 vrk 8-14 vrk 15-30 vrk 31-90 vrk Yli 90 vrk

TA 2025 järjestämisen tavoite: 100% 14 vrk:ssa, toteuma 88%

Suun terveydenhuolto

Hoitotakuu toteutunut määräajassa 0-22-vuotiaat (3 kk)

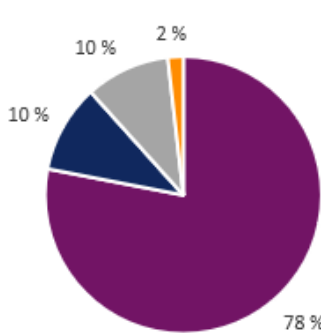
78 %

Hoitotakuu toteutunut määräajassa yli 23-vuotiaat (6 kk)

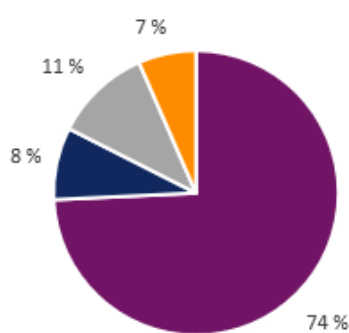
93 %

Hoitoonpääsy suun terveydenhuollossa

0-22-vuotiaat



Yli 23-vuotiaat



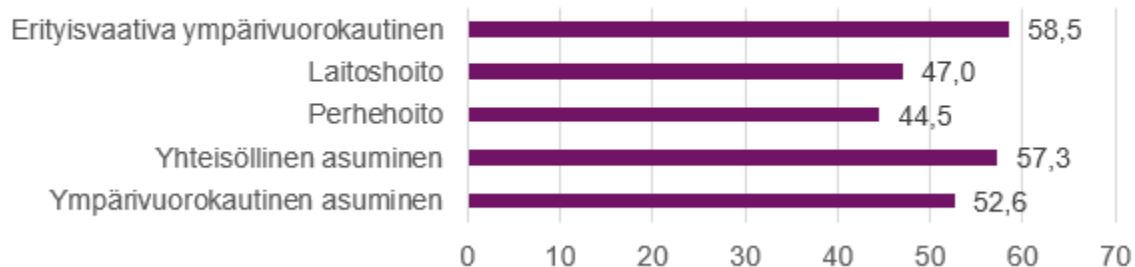
0-90vrk 91-120 vrk 121-180 vrk Yli 180 vrk

TA 2025 järjestämisen tavoite: 75% 4 kk:ssa, toteuma 83%

Odotusaika ikääntyneiden palveluihin

Odotusaika (ryhmät)	alle 3 kk	yli 3 kk
Erityisvaativa ympärivuorokautinen	100,0 %	
Laitoshoito	92,6 %	7,4 %
Perhehoito	100,0 %	
Yhteisöllinen asuminen	95,5 %	4,5 %
Ympärivuorokautinen palveluasuminen	96,4 %	3,6 %

Keskimääräinen odotusaika (vrk)



Ympärivuorokautiseen
palveluasumiseen
pääsy toteutui
alle 3 kk
96,4 %

Pelastus- ja ensihoitopalvelut

Pelastustoiminnan toimintavalmiusaika	Toteuma (min)	Tavoite (min)
Pelastustoiminnan toimintavalmiusajan mediaani	11:06	15
1. yksikön toimintavalmiusajan mediaani	7:16	10

Ensihoidon saavutettavuusaika*	AB 50% toteuma (min)	AB 50% tavoite (min)	AB 90% toteuma (min)	AB 90% tavoite (min)
Ydintaajama-alueet	6,7	6	11,7	10
Muu taajama -alueet	8,9	8	15,2	16
Haja-asutusalueet	16,8	15	26,0	30

*AB 50% = saavutettavuusajan mediaani A- ja B-kiireellisissä tehtävissä.

AB 90% = saavutettavuusaika, joka toteutuu 90 prosentissa A- ja B-kiireellisissä tehtävissä

Onnettomuuksien ehkäisy	Lkm	Tavoite
Valvontasuoritteiden (A1-A6) määrä	410	410
Turvallisuusviestinnällä tavoitettujen määrä	9946	Koko vuoden tavoite 15 % väkiluvusta

**Pirkanmaan
hyvinvointialue**

Pelastustoiminnan koko aluetta koskevat toimintavalmiusaikatavoitteet saavutettiin.
Alueellisia puutteita esiintyy erityisesti Tampereen kaupunkiseudulla.

Ensihoidon saavuttamisaikojen mediaanit jäivät tavoitteista kaikilla riskialueilla.
Saavutettavuusaika, joka toteutuu 90 % tehtävistä, oli tavoitteiden mukainen muissa, paitsi ydintaajama-riskiluokassa.

Määräaikaisen valvonnan tarkastusmäärä on tavoitteen mukainen.
Puutteita havaittiin n. 49 % tarkastuskohteista.

Palvelukokonaisuuksien yhteensovittaminen

- **Hoito- ja palveluketjutyö**

- 9 meneillään olevaa ketjujen kehittämisprojektia; yhteensä kehitettäviä ketjuja on 34

- **Ketjulähettoiminta**

- Ketjulähettoiminnan kautta ammattilaiset tutustuvat muissa yksiköissä tehtävään työhön ja luovat yhteistyösuhteita toisten ammattilaisten kanssa (Pirha/YTA-alue)

- **Sosiaali- ja terveydenhuollon kehittäjävalmennus**

- Mukana 24 ammattilaista, jotka tekevät 12 kehittämisprojektia (YTA-alue)

- **Integraation tiedolla johtaminen**

- Tunnistettu datasta hoidon jatkuvuusmalliin mukaan otettavat asukkaat
- Aloitettu hoito- ja palveluketjujen mittariportaalin rakentaminen

- **Jatkuvan kehittämisen toimintamalli**

- Ammattilaisten aloiteprosessin kehittäminen
- Soten kehittämisinfot Pirhan henkilöstölle

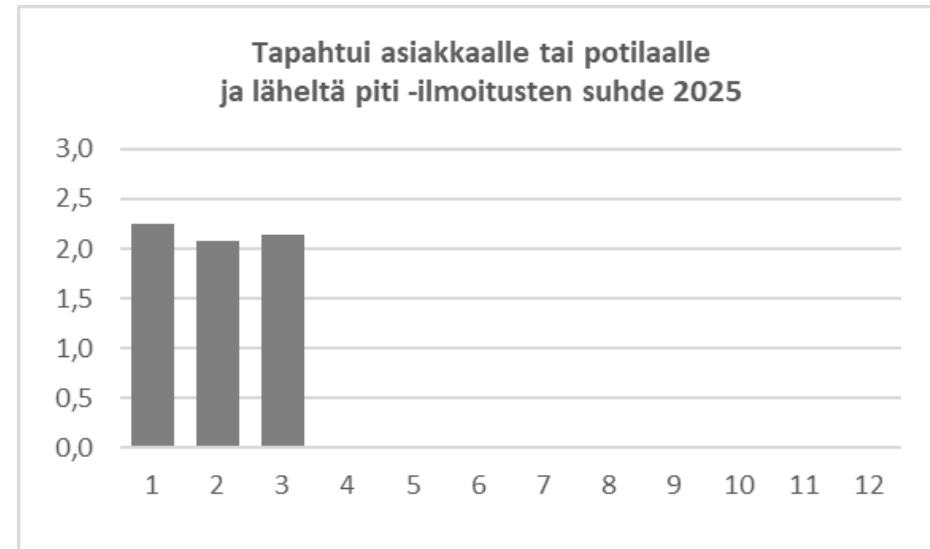
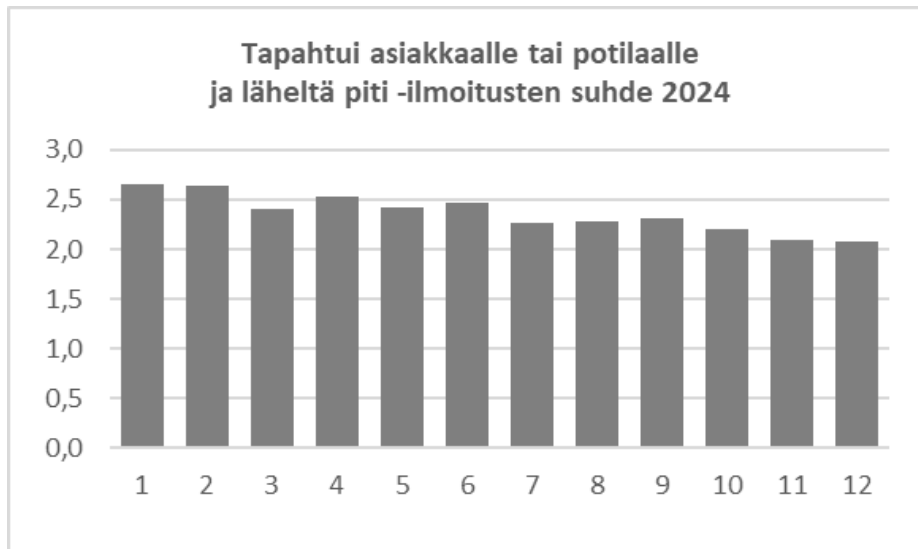
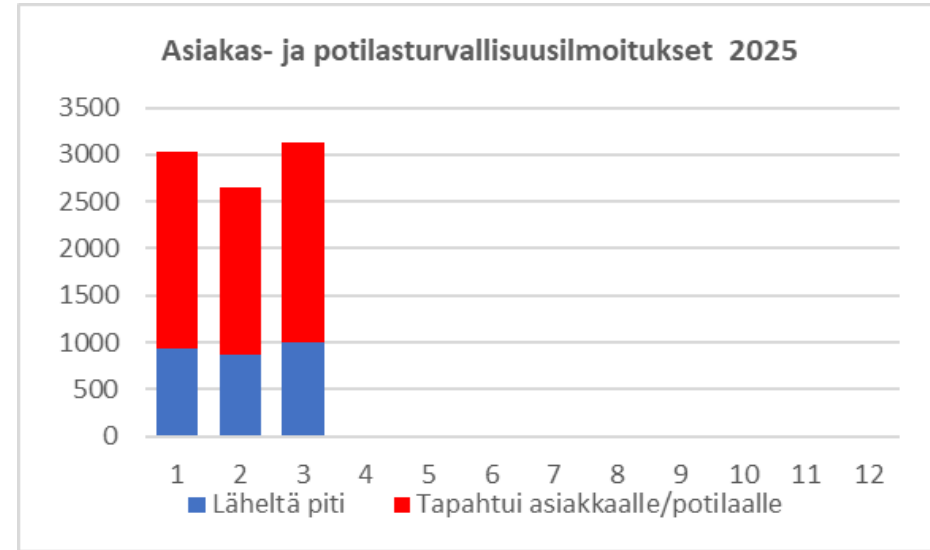
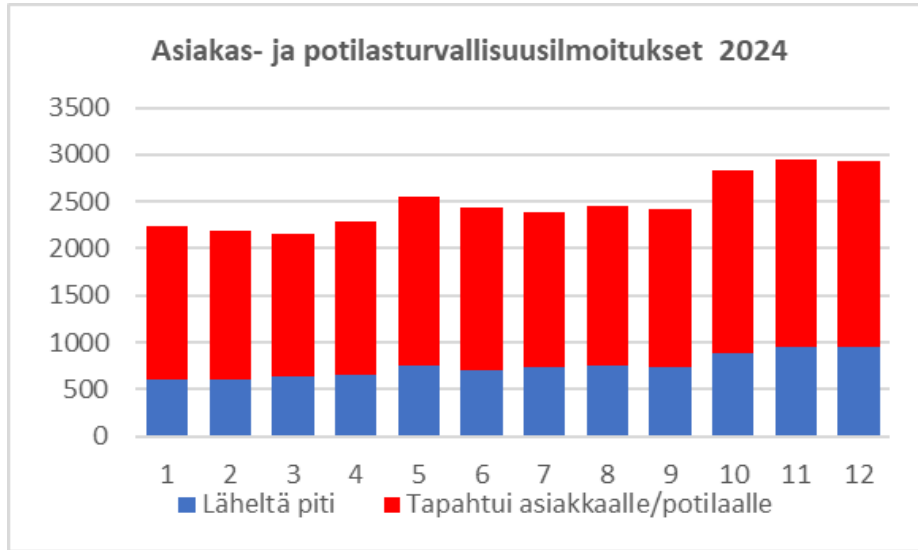
- **TKI-yhteistyö hyte- ja kuntoutuspalvelujen kehittämiseksi**

- Tomorrow's Sports and Health Campus -hanke

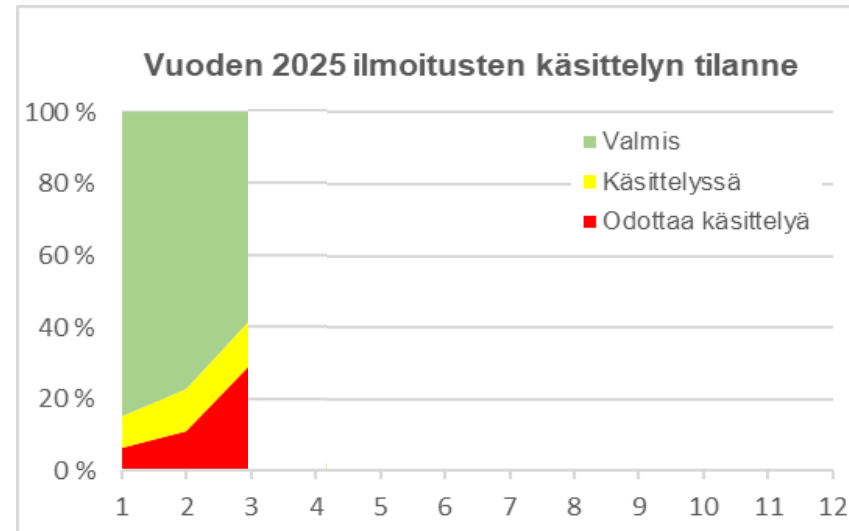
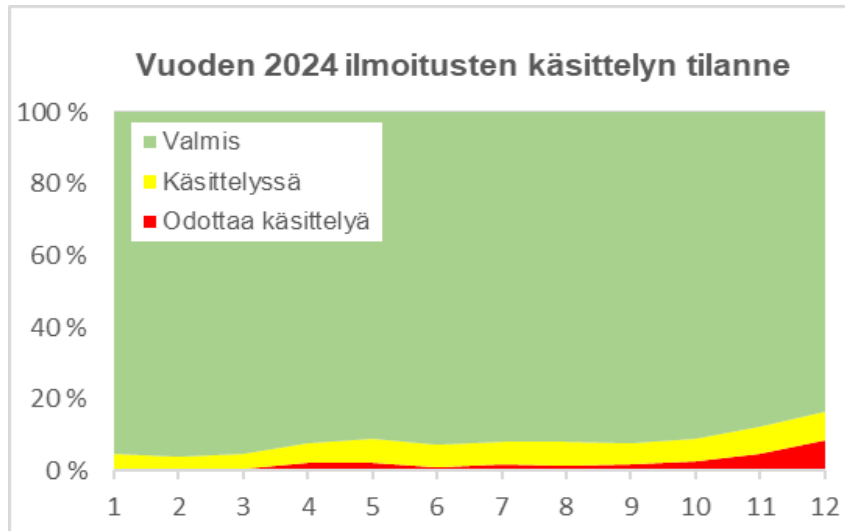
Palvelujen turvallisuus ja laatu

- Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta sekä tuottavat arvoa asiakkaalle ja potilaalle. Tavoitteena on, että asiakkaalle ja potilaalle ei aiheuteta haittaa.
- Toiminnallisten riskien hallinta tukee johtamista. Tavoitteena on tunnistaa ennakoiden toimintaan liittyvät vaarat ja altistavat tekijät sekä arvioida niiden vaikutusta. Henkilökunta hyödyntää näyttöön perustuvia toimintamalleja asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien tunnistamiseksi ja haittojen ehkäisemiseksi.
- Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen. Esihenkilöt vastaavat, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja että toimien vaikutuksia seurataan.
- Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavista tapahtumista tehtyjen ilmoitusten määrä on kasvanut. Asiakkaalle ja potilaalle haittaa aiheuttaneiden tapahtumien ilmoitusten osuus kaikista asiakkaisiin ja potilaisiin kohdistuneista ilmoituksista on pysynyt ennallaan (noin 50 %).
- Tammi-maaliskuussa on käynnistetty **viisi** hoitoon tai palveluun liittyvän vakavan vaaratapahtuman tutkintaa (2024: 4 kpl, 2023: 9 kpl).

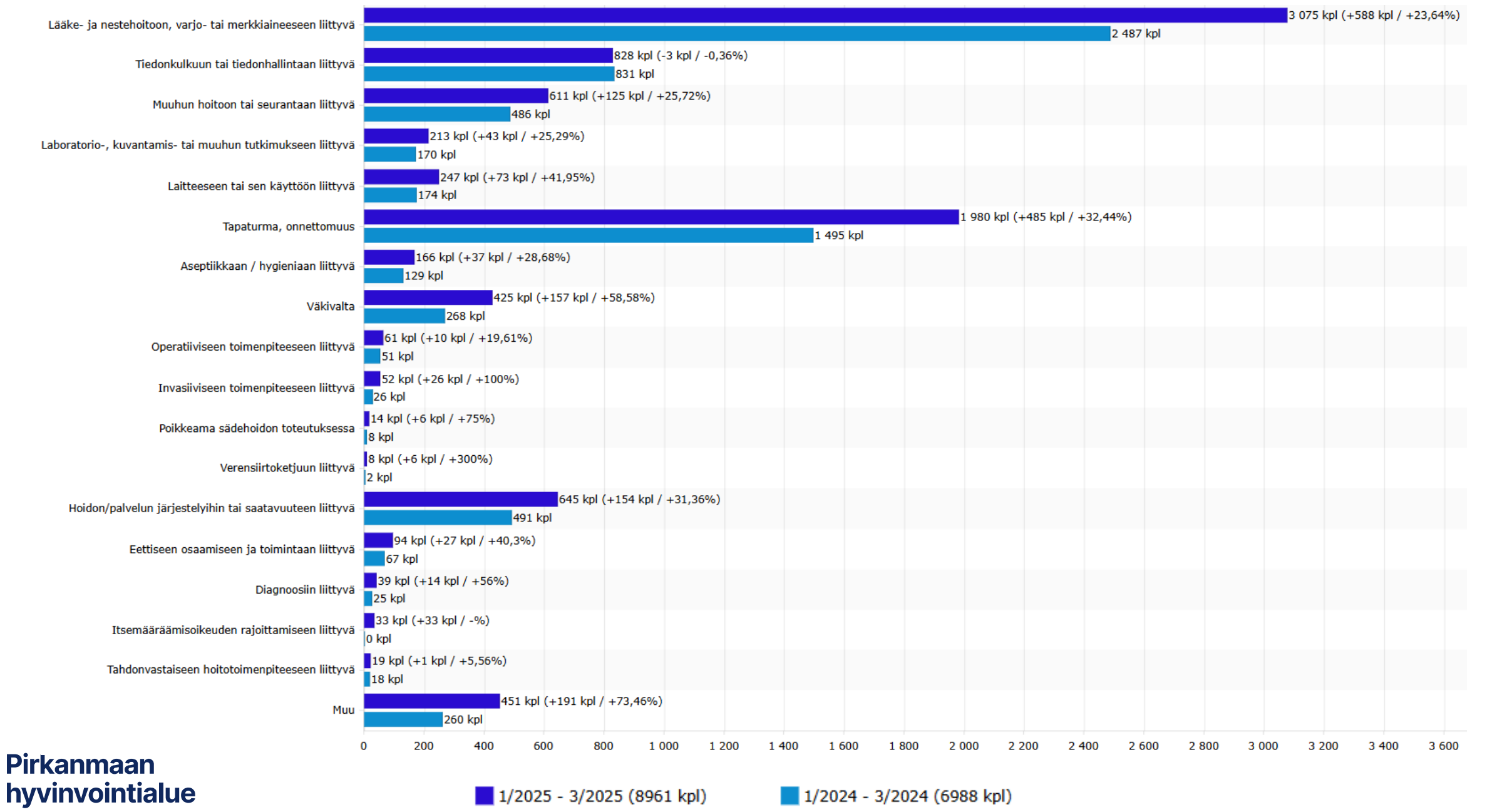
Asiakkaiden ja potilaiden turvallisuuteen liittyvistä tapahtumista ilmoitetaan aiempaa useammin



Haittaa aiheuttaneiden tapahtumien osuus kaikista ilmoituksista on noin 50 %



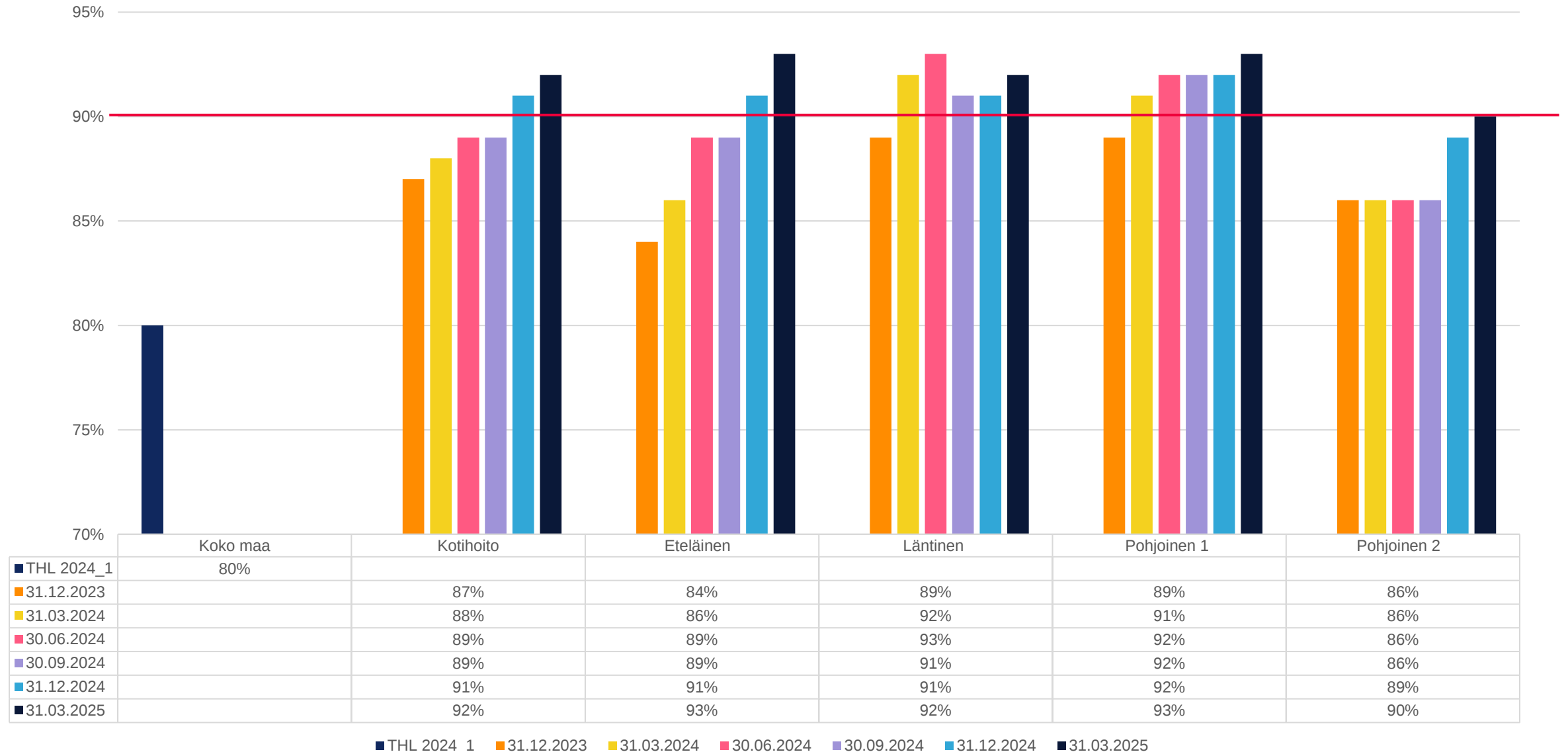
Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten tapahtumatyypit



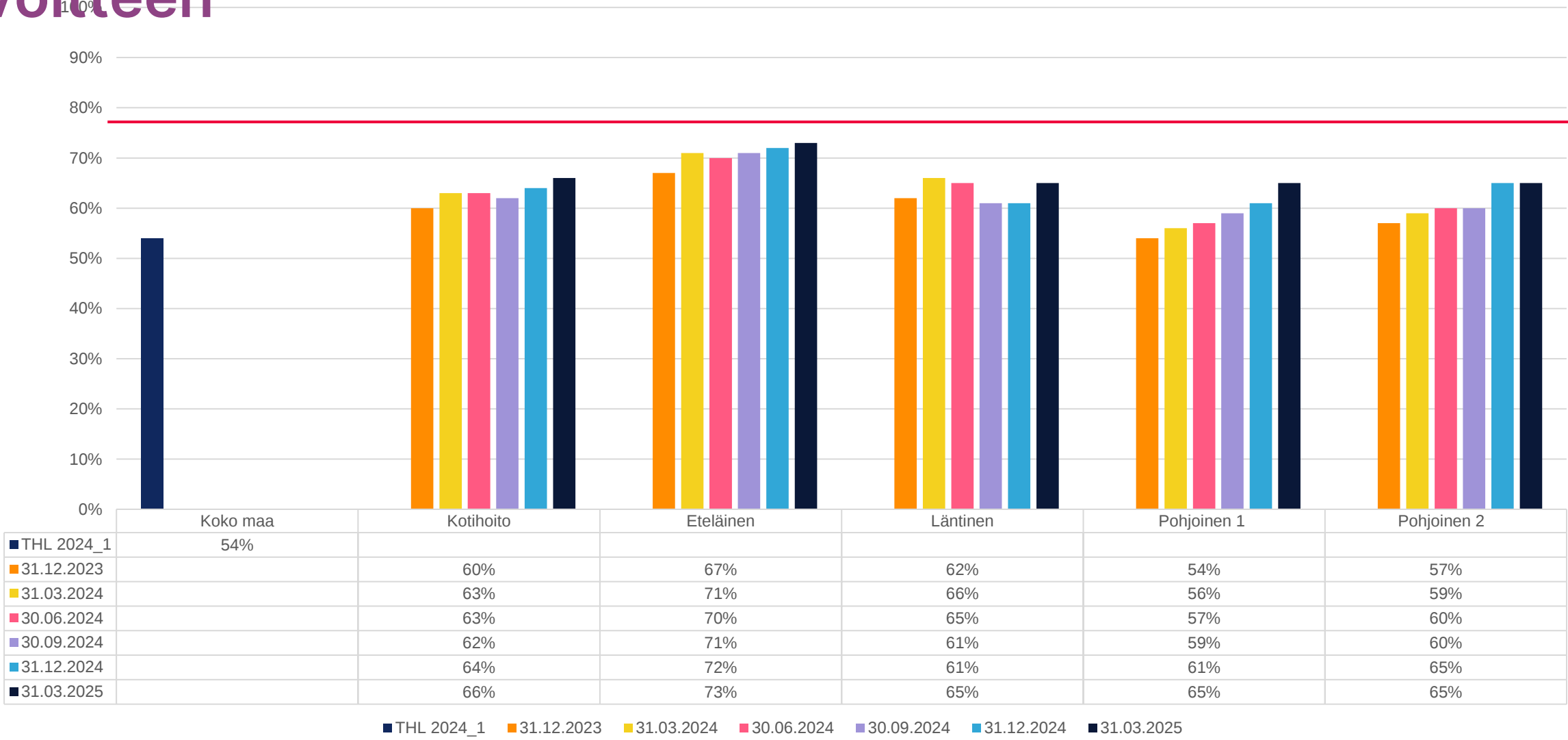
Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmat

- Pirkanmaan hyvinvointialueen oman palvelutuotannon omavalvontasuunnitelmat on laadittu soten johtoryhmän linjauksen mukaisesti vähintään vastuualueetasolle. Palvelulinjat määrittelevät tarpeen mukaan tarkemman tason.
- Omavalvontasuunnitelmien toteutumisen pohjalta nousevien kehittämistoimenpiteiden raportointimallia on valmisteltu kevään 2025 aikana
- Vakavien vaaratapahtumien tutkintaan liittyvä valmennus palvelulinjoittain nimetyille tutkintakoordinaattoreille on toteutettu alkuvuodesta 2025
- Ilmoitusvelvollisuutta koskeva koulutuskokonaisuus on valmisteltu yhteistyössä Pirha Akatemian kanssa

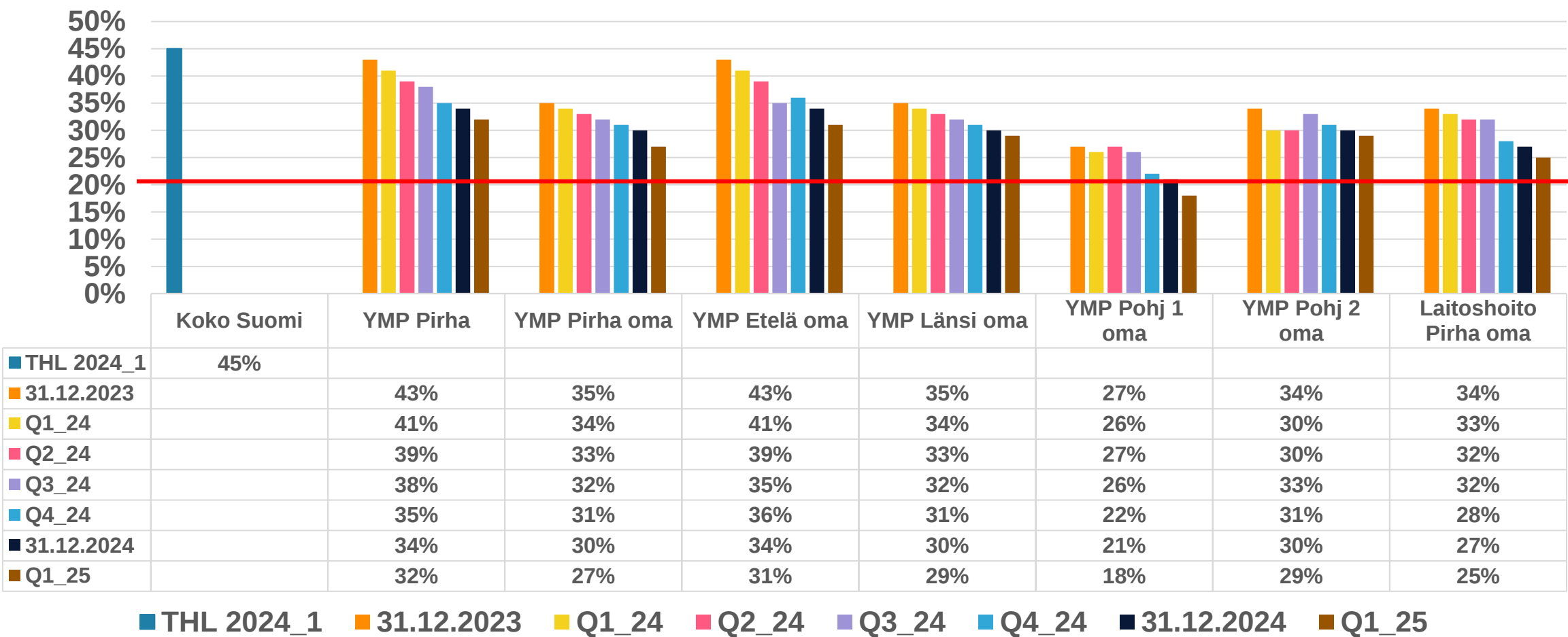
Kotihoitoon laatu: asiakas on osallistunut arviointiinsa



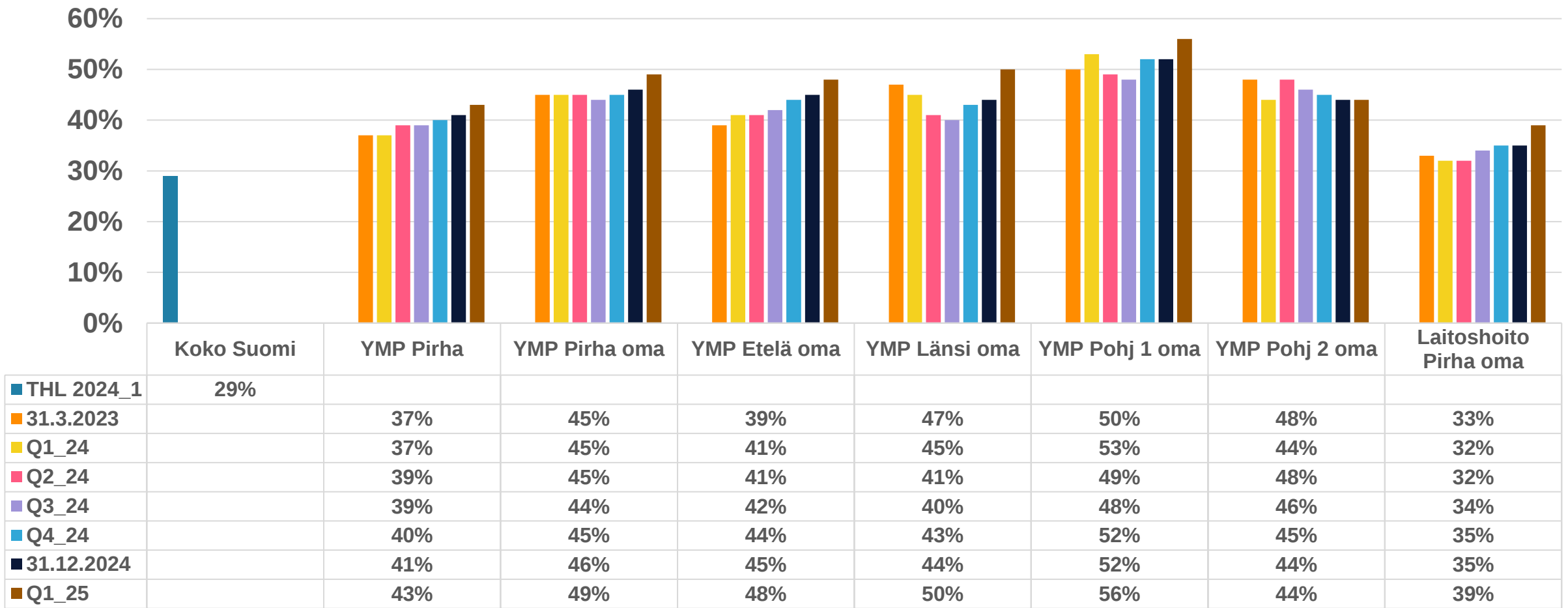
Kotihoidon laatu: asiakas on asettanut hoidolleen ainakin 1 tavoitteen



Ikääntyneiden ympärivuorokautisen asumisen ja laitoshoidon laatu: Asiakas ei ole osallistunut arviointiin (tavoite < 20%)



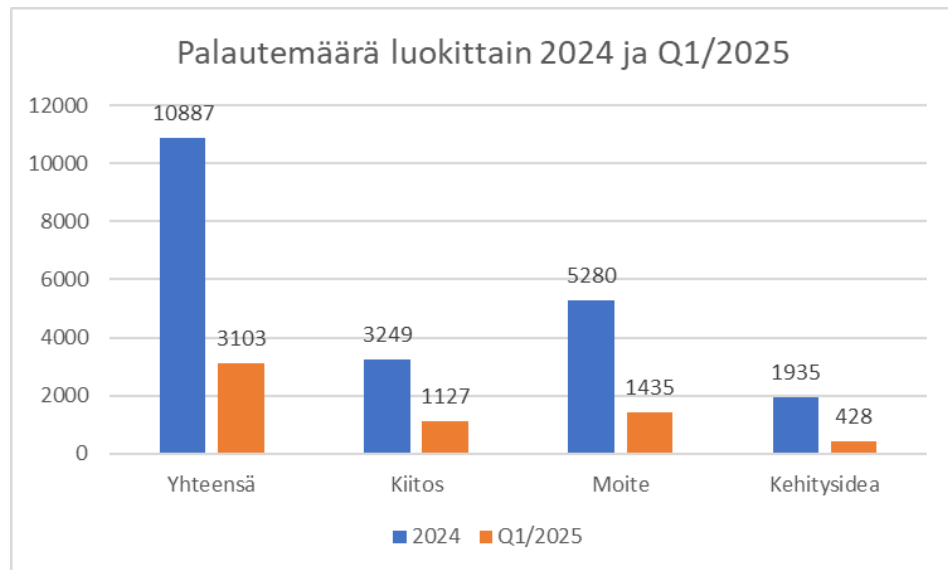
Ikääntyneiden ympärivuorokautisen asumisen ja laitoshoidon laatu: Asiakas määrittänyt hoidolle ainakin 1 tavoitteen (tavoite > 70%)



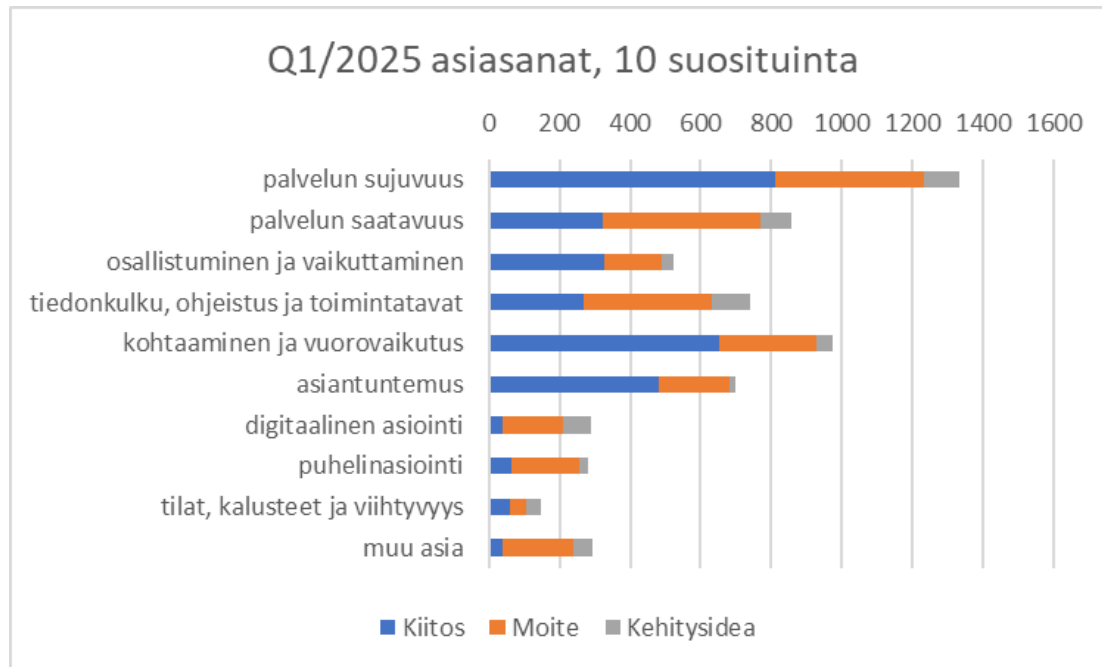
Suora asiakaspalaute

Vuonna 2024 asiakkaat antoivat lähes 11 000 suoraa palautetta (pirha.fi/palaute tai palautekortti).

Vuoden 2025 tammi-maaliskuussa suoria palautteita saapui 3 103.

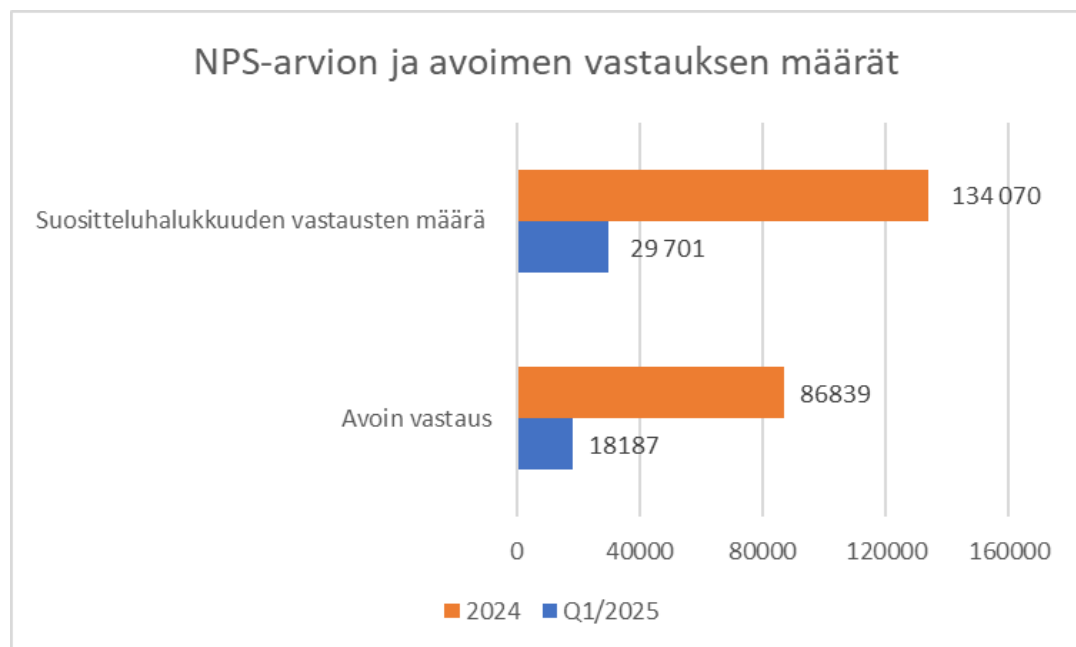


Vuonna 2024 asiakkaat antoivat kiittävää palautetta kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta sekä palvelun sujuvuudesta. Asiakkaat moittivat palvelun saatavuutta ja sujuvuutta sekä tiedonkulkua, ohjeistusta ja toimintatapoja. Kehittämisen tarpeita tunnistettiin palvelun sujuvuudessa ja saatavuudessa sekä sähköisessä asiointissa.



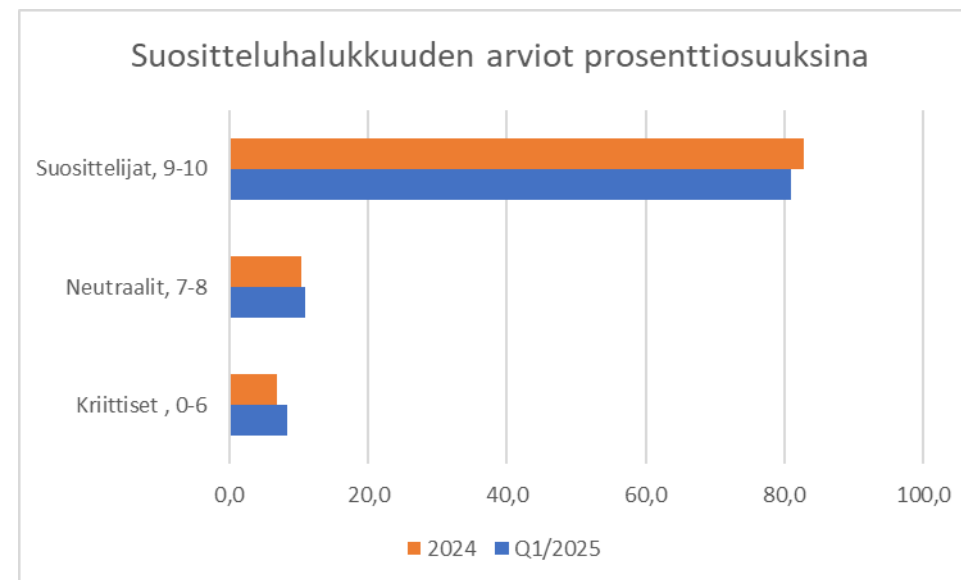
Suositteluhalukkuuden kysely (NPS)

Asiakas arvioi suositteluhalukkuuden kyselyssä saamaansa hoitoon tai palveluun liittyvää suositteluhalukkuutta ja vastaa kysymykseen ”Mikä vaikutti kokemukseesi eniten?”. Yli 60 prosenttia asiakkaista täydentää numeroarviotaan kirjallisella vastauksella.



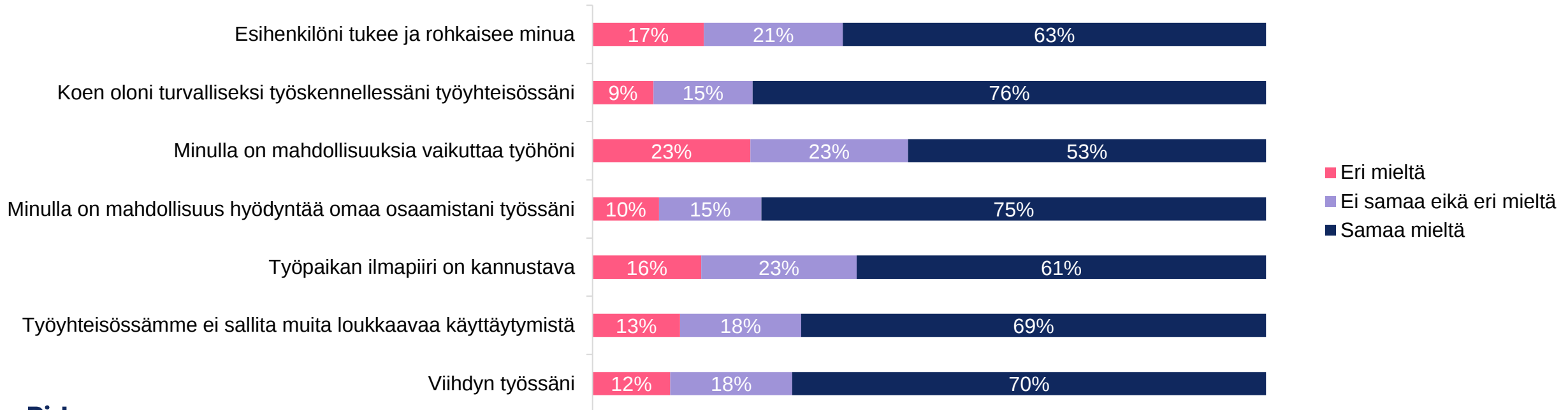
**Pirkanmaan
hyvinvointialue**

Vuonna 2024 Pirhan suositteluhalukkuuden arvo, NPS, oli 75,8 (tavoite 80). Vuoden 2025 tammi-maaliskuun (Q1) NPS-arvo on 72,6. Luvut sisältävät sairaalapalveluiden, digiklinikan ja suun terveydenhuollon tekstiviestikyselyn tulokset, asiakaspalautelaitteilla annetut arviot sekä kohdennettujen kyselyiden tulokset.



Henkilöstön hyvinvointi tukee asiakas- ja potilasturvallisuutta

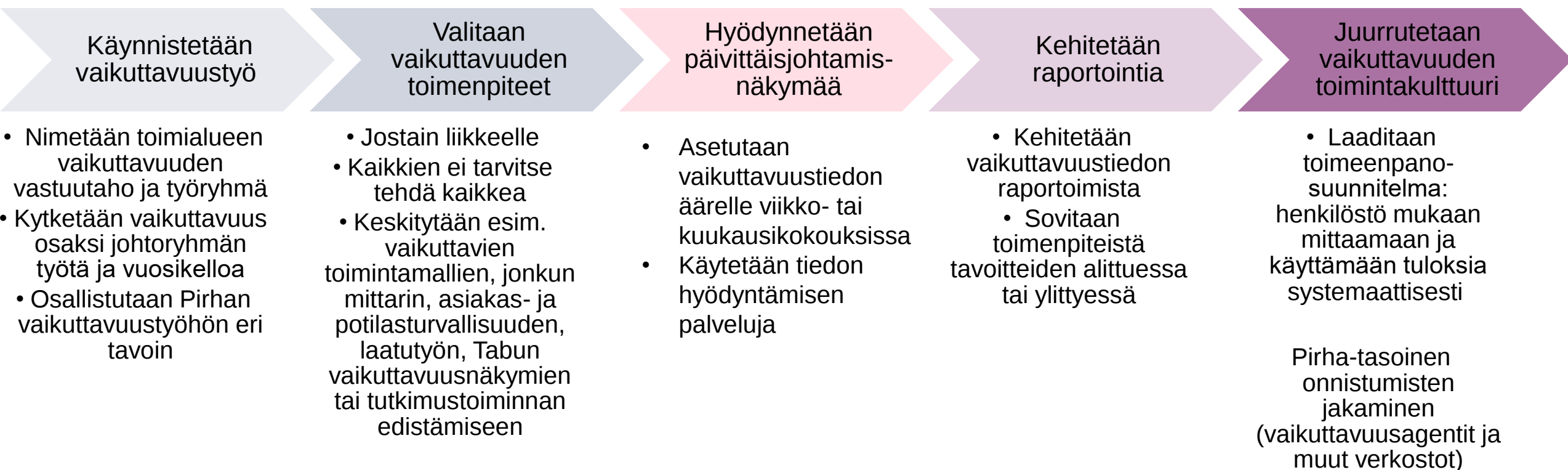
- Alkuvuoden 2025 fiilismittarissa kysyttiin seitsemän työntekijäkokemusta ja turvallisuutta koskevaa tarkentavaa kysymystä. Vastausvaihtoehdot ovat 1=täysin eri mieltä, 2=melko eri mieltä, 3=ei samaa eikä eri mieltä, 4=melko samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä.
- Vastaukset jaetaan raportointia varten seuraaviin luokkiin: 1-2=eri mieltä, 3=ei samaa eikä eri mieltä, 4-5=samaa mieltä. Tulokset raportoidaan laskemalla kunkin luokan prosenttiosuus kaikista tarkasteltavan kysymyksen vastauksista.



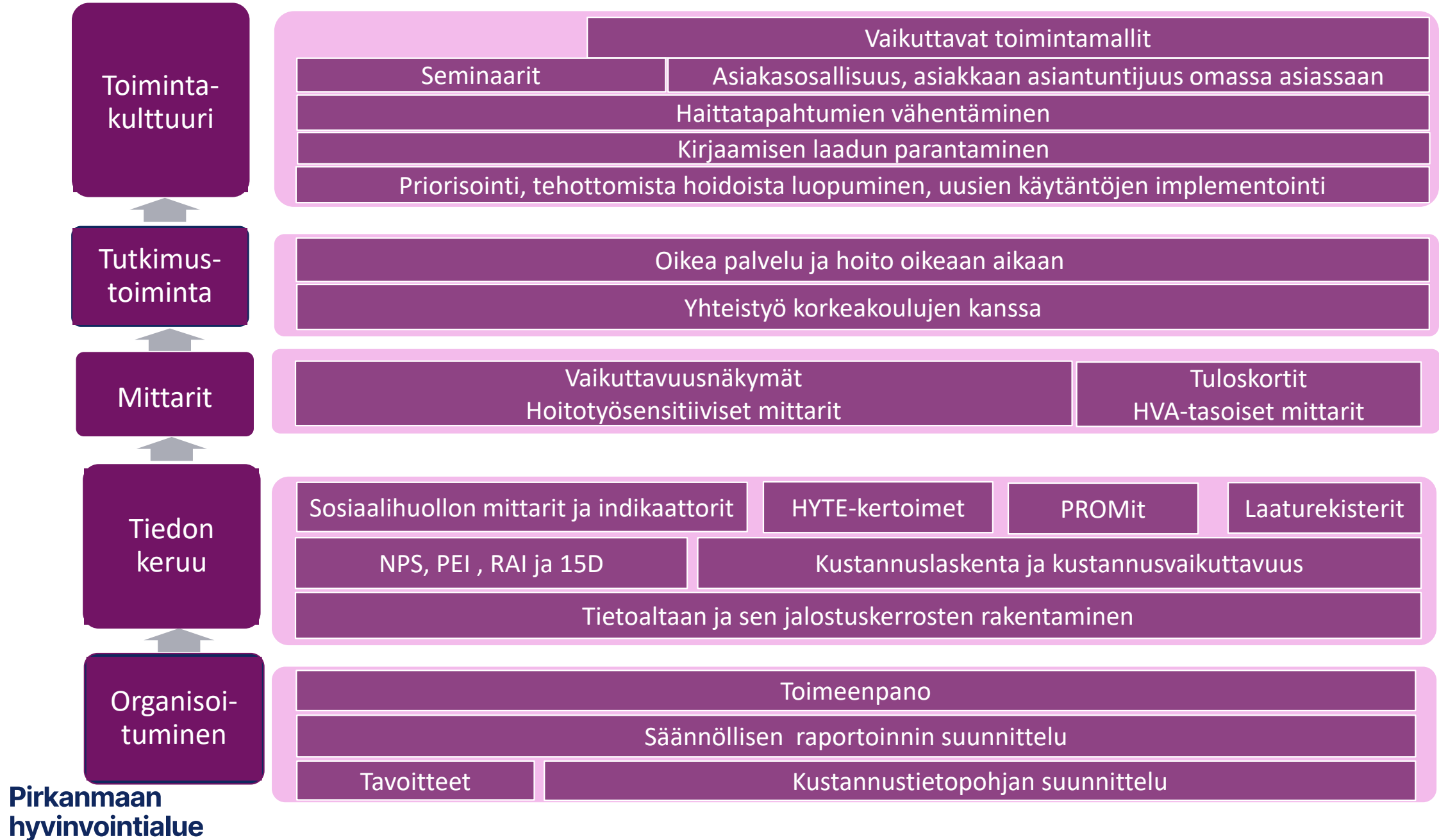
Laatu ja vaikuttavuus ohjaavat toimintaamme

- Pirkanmaa on ollut vuosia vaikuttavuuden edelläkävijä. Jo vuosia sitten lähdettiin edistämään vaikuttavuutta yhdessä Pirkanmaan sairaanhoitopiirin ja kuntien kanssa ja laadittiin etenemisen tiekartta
- Pirkanmaan hyvinvointialue myös johtaa ja koordinoi kansallista Vaikuttavuuskeskuspilottia osana EU:n kestävän kasvun rahoituksella yhdessä kaikkien yliopistollisten hyvinvointialueiden ja HUS-yhtymän kanssa: vaikuttavuuskeskus.fi

Vuoden 2025 askeleet kohti vaikuttavuuden johtamista



Pirkanmaan vaikuttavuuden kokonaisuus



Vaikuttavuuden tietojohtamisen tiekartta

Tiedon tuottaminen

Vaikuttavuusperusteisen ohjausmallin rakentaminen

Tiedon laadun parantamisen hallintamalli

Mittareiden määrittely (PROM, PREM, kliiniset mittarit, kustannukset)

Sosiaalihuollon tietopohjan

Ostopalveluiden tietojohtamisen malli

Tiedon jalostaminen

Asiakastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmän yhtenäistäminen

Potilastietojärjestelmän yhtenäistäminen (pth + esh)

Kustannuslaskentatiedon kertyminen

Kustannustietojen yhdistäminen asiakastietoihin

RAI-tiedot (toimintakyky ja palveluntarve)

Laaturekisterit

Palveluostojen tietotuotanto

Tietotuotantomalli

Tiedon hyödyntäminen

Vaikuttavuuspilotit (RRP)

Asiakaskokemustieto

Päivittäisjohtamisen tunnusluvut (toiminta, talous, henkilöstö, laatu/vaikuttavuus)

Tiedon hyödyntämisen palvelut

Pirhan vaikuttavuusseminaarit

Tavoitteet

2024

2025

2026